



# **INFORME DE COMUNICACIÓN SOBRE EL PROGRESO 2015**





# ÍNDICE

<b>5</b>	<b>Mensaje del Director General</b>	<b>15</b>	<b>Normas Laborales</b>
<b>4</b>	<b>Nuestra Historia</b>	<b>15</b>	Equipo de Trabajo
<b>6</b>	<b>Planeación Estratégica</b>	<b>16</b>	Capacitación
<b>7</b>	<b>Nuestros Grupos de Interés</b>	<b>17</b>	Seguridad y salud ocupacional
<b>9</b>	<b>Compromiso de Responsabilidad Social</b>	<b>18</b>	<b>Medio Ambiente</b>
<b>11</b>	<b>Comunicación Sobre el Progreso</b>	<b>19</b>	Proyecto Saqqara
<b>12</b>	<b>Derechos Humanos</b>	<b>20</b>	Reciclaje
<b>12</b>	Cadena de valor	<b>20</b>	<b>Anticorrupción</b>
<b>13</b>	Comunidad	<b>21</b>	<b>Principios del Pacto Mundial</b>
<b>13</b>	Catedra ITESM - TTQ	<b>23</b>	<b>Objetivos de Desarrollo del Milenio</b>
<b>14</b>	Inversión Social	<b>26</b>	<b>Objetivos de Desarrollo Sostenible</b>

# MENSAJE DEL DIRECTOR GENERAL

En un mundo globalizado donde las empresas tienen cada vez mayor interacción con las comunidades y un conocimiento más amplio sobre sus necesidades, es fundamental responder al llamado. Por ello, desde nuestra fundación, en TTQ nos hemos esforzado en trabajar no sólo bajo los más altos principios éticos, legales y medioambientales para beneficio de nuestros colaboradores y clientes; sino como una forma de retribuir a las comunidades de las que somos parte.

De esta manera, durante 2015 y aún más desde nuestra adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas en 2013, en TTQ hemos seguido desarrollando nuestra política de responsabilidad social con la idea clara de continuar sumando a través de nuestra operación, bajo diversos modelos de mejora continua y sistemas de calidad a fin de superar las expectativas de nuestros clientes, pues en ellos se extiende también la importancia de la responsabilidad social; como parte de nuestra estrategia para garantizar que las operaciones de las unidades de negocio favorezcan el respeto a los derechos humanos básicos de las personas, el cumplimiento de normas laborales, el cuidado y preservación del medio ambiente y el respeto a las leyes y principios éticos que eliminan cualquier acto de corrupción.

En este Segundo Informe de Comunicación sobre el Progreso describimos algunas de las acciones más importantes que hemos implementado como compromiso voluntario a los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y base, tanto de nuestra política empresarial como de colaboración diaria con nuestros diversos grupos de interés.

En TTQ nos comprometemos a compartir y reconocer las mejores practicas en materia de responsabilidad social y continuar mejorando y reportando año con año nuestros avances en los ámbitos de derechos humanos, estándares laborales, medioambiente y anticorrupción.

Atentamente,

**Ing. Sergio Quintanilla Scott**

**Director General**





## NUESTRA HISTORIA

Fundada en 1971 por Don Gerónimo Quintanilla en la Ciudad de Monterrey, Nuevo León y actualmente dirigida por el Ing. Sergio Quintanilla Scott, Termo Técnica Quin S.A de C.V (TTQ) somos una organización sólida, dedicada a la fabricación, diseño y mantenimiento de sistemas de aires acondicionados.

Con 10,000 servicios realizados a equipos HVAC, más de 700 proyectos diseñados en Autocad y Revit MEP y 500 instalaciones bajo el brazo, durante 45 años. En Termo Técnica Quin estamos comprometidos a brindar un servicio de la más alta calidad a todos nuestros clientes; respaldados por tecnología de punta y un equipo humano profesional y responsable.



## Misión

Ser una empresa innovadora y creativa, con un personal en constante crecimiento profesional, buscando crear valor al mercado, aprendiendo lo último en la tecnología y el arte de sistemas de aire acondicionado, calefacción y ventilación para aplicarlo en los diseños, instalaciones y servicios que realicemos. Logrando satisfacer y superar las expectativas del cliente con un servicio rápido, calidad por arriba de lo esperado y con un precio competitivo.

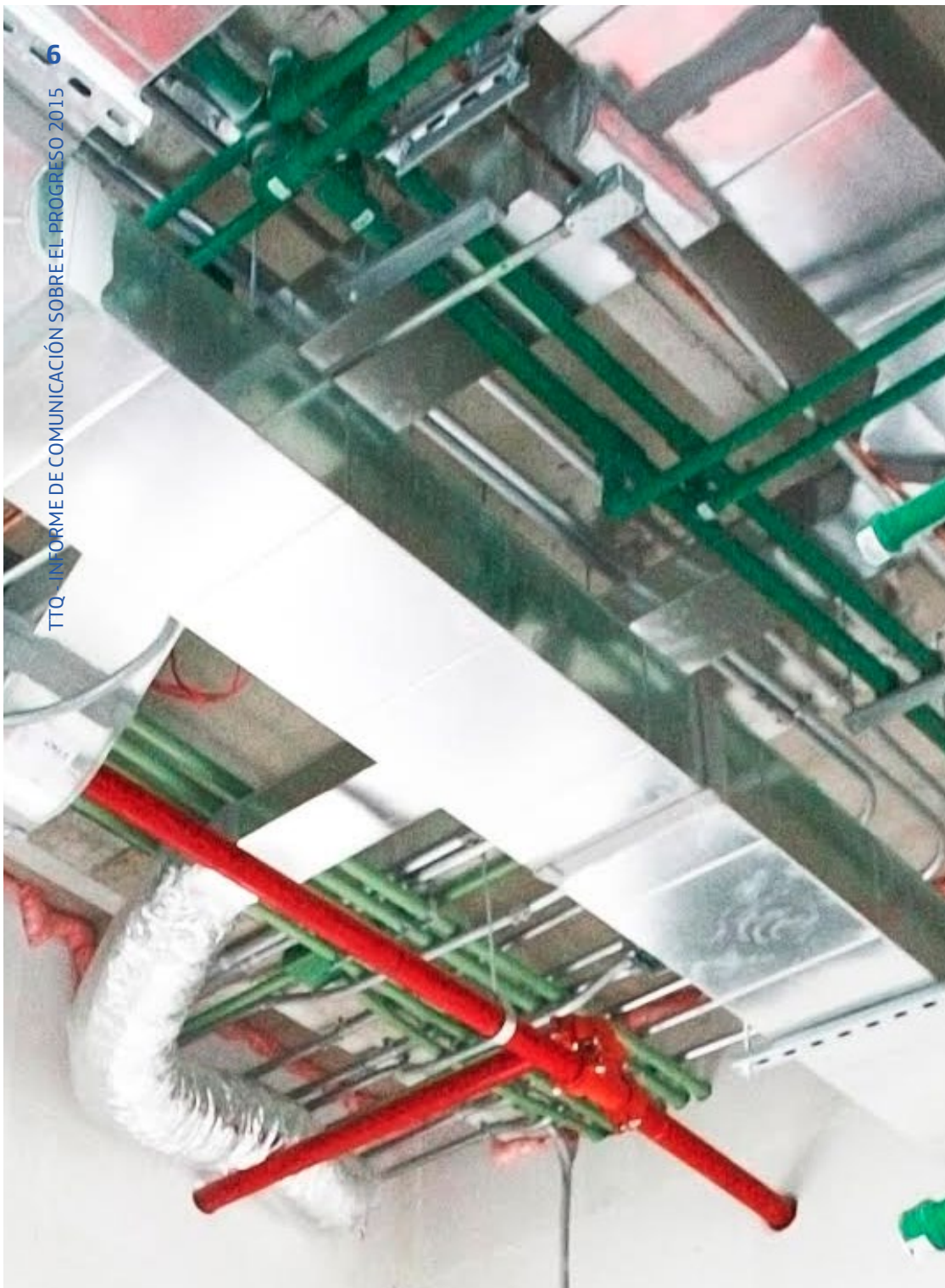
## Visión

Ser líderes en tecnología de sistemas de aire acondicionado, calefacción y ventilación. Reunir a un grupo de personas orgullosas de trabajar en TTQ; y a clientes, proveedores y contratistas interesados en mantener y crecer la relación comercial.

## Valores

- Responsabilidad
- Honestidad / Ética Profesional
- Trabajo en equipo
- Respeto





# PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

## Diseño

En TTQ somos una empresa sólida que avanza conforme a las exigencias del mundo actual. Contamos con ingenieros altamente capacitados y especializados, basando nuestros diseños siempre con sistemas sustentables. Ejemplo de ello es la utilización del software, Building Information Modeling (BIM) .

## Instalación

Gracias a nuestra Administración de Procesos y a un Equipo profesional de instaladores, es posible fabricar e instalar con calidad, en menos tiempo y con cantidades exactas el total de insumos, lo cual asegura un eficiente uso de recursos y ahorros en inversión.

## Servicio

Ofrecemos pólizas de mantenimiento preventivo y correctivo. Con un Sistema de Control que permite informar y monitorear el historial y status actual de los equipos e instalaciones, a través de su portal de internet. De esa manera el cliente tiene la confianza de que sus equipos han sido revisados o reparados adecuadamente, además de la búsqueda de áreas de oportunidad que mejoren la operación y ahorro de energía.

# NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

*"En TTQ nos esforzamos diariamente en establecer relaciones transparentes, claras y cercanas para conocer las demandas y necesidades sociales, de modo que podamos anticiparnos a los riesgos y oportunidades que surgen en el entorno".*





Definidos como los grupos de personas que se relacionan directa e indirectamente con la organización; que se ven afectados en el desarrollo de la actividad empresarial y tienen la capacidad de afectar directa o indirectamente el desarrollo de éstas.

En TTQ, estamos convencidos de que el éxito de nuestras operaciones radica en la colaboración y apoyo hacia nuestros diversos grupos de interés.

Identificados en:

- Colaboradores
- Clientes
- Proveedores
- Comunidad
- Gobierno
- Centros Educativos





# COMPROMISO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

*"En TTQ asumimos nuestro compromiso con la responsabilidad social de manera voluntaria, como una oportunidad de ir siempre más allá de nuestras obligaciones legales, promoviendo en nuestros colaboradores y proveedores el comportamiento ético, la mejora continua, el respeto a la comunidad de la que somos parte y la preservación del medio ambiente".*



## PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

### Calidad de Vida en la empresa

En TTQ buscamos fortalecer un marco favorable de relaciones laborales, basado en la igualdad de oportunidades, la no discriminación y el respeto a la diversidad; promoviendo un entorno seguro y saludable para nuestros colaboradores así como su capacitación y desarrollo.

### Ética empresarial

En TTQ cumplimos con el marco legal vigente y nuestro Código de Ética; conscientes de nuestro compromiso respetamos los derechos humanos, impulsamos la equidad de género y observamos prácticas de gobierno corporativo.

### Vinculación y compromiso con la comunidad y su desarrollo

En TTQ promovemos la comunicación y el diálogo con los grupos de interés vinculados a las actividades de nuestra organización en una relación de beneficio mutuo.

Fomentamos y contribuimos al desarrollo social y económico de nuestra comunidad.

### Cuidado y preservación del medio ambiente

En TTQ buscamos emplear las mejores tecnologías a nuestro alcance para el desarrollo de nuestras operaciones.

Realizamos acciones de fomento al cuidado del medio ambiente.



# COMUNICACIÓN SOBRE EL PROGRESO

# Derechos Humanos

## Cadena de Valor

En TTQ, estamos convencidos que a través de nuestras acciones podemos lograr un crecimiento equilibrado; conscientes de la fortaleza que significa contar con una cadena de valor de excelencia, hemos marcado nuevas tendencias en la manera de gestionarla, con el propósito de fortalecer la relación con nuestros clientes y disminuir riesgos.

De esta manera, a partir del área comercial - responsable de la búsqueda de nuevos contratos y tecnologías para beneficio de nuestros clientes-; buscamos desarrollar y supervisar a nuestros proveedores.

Lo anterior puede ser posible al cumplimiento y comunicación del Código de Ética para Proveedores donde nos comprometemos:

- a respetar los derechos humanos fundamentales, incluida la abolición de cualquier forma de trabajo infantil
- a velar por la salud y seguridad de los trabajadores
- a apegarnos a la Ley de Protección Civil y a las normas ambientales vigentes; y luchar contra la corrupción





## Comunidad

Más allá de la estrategia de responsabilidad social, queremos trascender horizontes apoyando el crecimiento y bienestar de nuestro entorno, a través de:

- Educación
- Actividades de voluntariado
- Donaciones económicas
- Donaciones en especie

## Catedra ITESM - TTQ

Desde hace cuatro años y medio, llevamos a cabo en colaboración con el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM), la Cátedra ITESM – TTQ, impartida por parte de nuestro personal dentro de su compromiso al programa de voluntariado corporativo así como por el director general Ing. Sergio Quintanilla Scott.

Con la participación de un gran número de alumnos de esta institución, hemos podido graduar a la 9na Generación; donde buscamos refrendar nuestro compromiso con la educación a partir de la enseñanza de la tecnología más importante para el diseño de ingenierías MEP y HVAC.





## Inversión Social

En apoyo a Fundación Alsea, por segundo año consecutivo participamos en el mantenimiento de los equipos de aire acondicionado ubicados en “Nuestro Comedor” primer comedor infantil en abrir sus puertas en el interior del país al ubicarse en la Ciudad de Monterrey, Nuevo León, dentro del Municipio de García y el cual ofrece alrededor de 330 comidas diarias a niños de escasos recursos.

Asimismo, fueron donados a esta misma institución aires lavados para el comedor infantil “Nuestro Comedor” en Saltillo, Coahuila; el cual da apoyo a 500 niños y niñas que asisten diariamente a disfrutar de su comida.

Como parte de este esfuerzo, la inversión social realizada fue de \$90,651.01



# Normas Laborales

## Equipo de Trabajo

La plantilla laboral de TTQ se integra actualmente por 98 colaboradores, integrada en las siguientes edades:

- Hasta 30 años:
- Entre 30 y 40 años:
- Entre 45 y 55 años:
- Más de 56 años:

Cabe señalar que todos nuestros colaboradores cuentan con contrato legalmente establecido, cuyas condiciones salariales son revisadas anualmente.



## Capacitación

Nuestro personal recibe de manera constante programas de capacitación que potencializan sus habilidades y aptitudes.

El Plan Anual de Capacitación 2015 tuvo una inversión aproximada de \$400,000 MXP misma que incluyó formación en:

- Ventas
- Diseño
- Contabilidad General
- Certificación LEED
- Inglés

Asimismo, llevamos a cabo programas de competencias y/o habilidades laborales según lo estipulado por la Secretaria del Trabajo.





## Seguridad y salud ocupacional

En TTQ estamos preocupados en crear entornos laborales óptimos para el bienestar de nuestros colaboradores y sus familias, lo cual hacemos posible trabajando en línea con principios y estándares en materia de salud y seguridad.

Algunas de las actividades implementadas en temas de salud, han consistido en:

### Activación física al inicio de la jornada laboral y formación de equipo de fútbol

Con la intención de concientizar al personal sobre la importancia de realizar actividad física, recreativa y deportiva, dentro y fuera del área de trabajo; beneficiando la integración social, disminuyendo el sedentarismo, eliminando el estrés y las lesiones músculo esqueléticas.

### Programa de Nutrición dentro de oficina

Facilitando las consultas y desarrollo del plan de alimentación por colaborador; esta acción ha permitido impactar de manera directa y positiva, mayormente aquellos trabajadores con sobrepeso y diabetes.

Con el compromiso de "cero accidentes" en nuestra organización, durante 2015 dimos continuidad al Programa de Protección Civil con la finalidad de garantizar la seguridad de nuestros colaboradores. Respaldados por entrenamientos en primeros auxilios, manejo de extintores, manejo de residuos peligrosos, entre otros. Durante 2016 continuaremos brindando difusión y capacitación a nuestro personal.



## Medio Ambiente

Conscientes de que todas las actividades deben realizarse teniendo como base la protección al ambiente, en TTQ hemos establecido una Política Ambiental basada en los siguientes principios fundamentales:

- Cumplir con las Leyes y Reglamentos de cumplimiento Ambiental aplicables
- Colaborar con las Autoridades Públicas en situaciones de emergencia y crisis
- Involucrar, capacitar y responsabilizar a nuestro personal para que se respete y aplique el Sistema de Gestión Ambiental, incluyendo proveedores y subcontratistas.
- Mejorar continuamente, previniendo, minimizando y/o evitando en la medida de lo posible, los impactos ambientales derivados de nuestras actividades.



La aplicación de estos principios y el profundo interés por una mejora continua, han sido piezas clave en nuestro trabajo. Como resultado a nuestra contribución al mejoramiento y cuidado del medio ambiente, en el marco de los festejos del Día Mundial del Medio Ambiente el Gobierno del Estado de Nuevo León, a través de la Secretaría de Desarrollo Sustentable y como parte de la Alianza por el Futuro 2020 en seguimiento al Programa de Acción ante el Cambio Climático Nuevo León 2010 – 2015, nos reconoció por segundo año consecutivo con el Reconocimiento Nuevo León a la Mitigación de Emisiones de GEI 2015 debido a que hemos observado la reducción de nuestras emisiones de CO2 en la Cédula de Operación Anual presentado ante la Subsecretaría de Protección al Medio Ambiente y Recursos Naturales.

En esta ceremonia encabezada por el Gobernador Rodrigo Medina de la Cruz, se destacó la labor de las instituciones participantes, que han contribuido a disminuir en 819 mil 308 toneladas las emisiones directas e indirectas de gases tales como el dióxido de carbono, metano, entre otros.

Dentro de las acciones realizadas por la empresa como parte de este reconocimiento se encuentra el uso racional de energía eléctrica, reduciendo los horarios de encendido y apagado de luces y climas en las instalaciones; sustitución de equipos de enfriamiento tradicionales por equipos ahorradores; etc.



## Proyecto Saqqara

El Proyecto Saqqara es una torre de departamentos ubicada en el municipio de San Pedro en el Estado de Nuevo León. Dentro del proyecto, TTQ jugó un papel importante como constructor de las instalaciones de aire acondicionado (HVAC); la finalidad de esta instalación fue dar el mejor sistema de confort a los habitantes de la torre por medio de un sistema LEED lo cual significó un sistema de alta eficiencia pero con un máximo de ahorro de energía fomentando la economía ambiental y reducción en las emisiones de gases invernaderos.

Dentro de las características principales de los equipos utilizados para el proyecto están:

- Cuarto distrital donde se genera agua de torre de enfriamiento y agua caliente para calefacción, con sus respectivos sistemas de bombeo, esto da una diversidad más alta que tener cuartos de máquinas independientes para cada uno de los edificios del complejo.
- El cuarto de máquinas cuenta con un sistema de control inteligente; este sistema de control administra los recursos aumentando considerablemente su eficiencia.
- El agua generada por el cuarto distrital es llevado a pie de cada edificio y a través de intercambiadores de calor y bombas de agua secundarias se transfiere la energía a las terminales que son las condensadoras de VRV.
- Las Condensadoras VRV son de alta eficiencia que además de usar refrigerante ecológico R-410a son de última generación, sus compresores son variables para solo trabajar en función de la demanda de energía de cada zona.



## Reciclaje

Como parte de nuestros procesos, todo el material utilizado por TTQ es analizado con la intención de realizar una correcta disposición de estos.

Dentro de la oficina se encuentran ubicados diversos contenedores donde se pueden reciclar: pilas, papel, cartón, lámina, fierros y material especial (refrigerante); para los cuales se llevan a cabo bitácoras para registrar mes a mes los residuos correspondientes hasta finalizar con la entrega de éstos a organismos certificados para la disposición final.



## Anticorrupción

A partir de la Política Anticorrupción contenida en nuestro Código de Ética, en TTQ respaldamos nuestro compromiso por trabajar bajo prácticas de negocio justas, previniendo prácticas ilegales que incluyan soborno, corrupción, extorsión, o cualquier otra acción que involucre poner en riesgo el trabajo y reputación de nuestra empresa.

Como organización, estamos convencidos de que la única forma de hacer negocio es mediante el trabajo honesto y responsable; situación que respaldamos con nuestros colaboradores, clientes y proveedores.

Con este compromiso, garantizamos prácticas de negocio éticas a través de un buen gobierno corporativo, con rendición de cuentas que incluye temas de transparencia y anticorrupción; situación que materializamos a partir de prácticas como la presentación de la declaración anual; el pago en tiempo y forma de las primas del seguro social, entre otros. Y mediante la aplicación y cumplimiento de contratos, que aseguren la calidad, cumplimiento y competencia justa para beneficio de nuestros clientes.

Desde el nivel más alto hasta el último eslabón de la cadena, en TTQ estamos obligados a no ser partícipes de ningún acto que involucre o represente dar o recibir cualquier tipo de gratificación fuera del marco de la ley.



# PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL

*Con este segundo Informe de Comunicación sobre el Progreso damos cumplimiento a nuestro compromiso suscrito con el Pacto Mundial de Naciones Unidas, para atender y reportar nuestro actuar en torno a los 10 principios que establece la red, alineados en cuatro ejes temáticos como se enlista a continuación:*



## Derechos Humanos

Tienen su origen en la **Declaración Universal de los Derechos Humanos**:

PRINCIPIO

01

Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos.

PRINCIPIO

02

No ser cómplices de abuso de los derechos humanos.



## Estándares Laborales

Se basan en la **Declaración de la Organización Internacional del Trabajo**:

PRINCIPIO

03

Apoyar los principios de la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.

PRINCIPIO

04

Eliminar el trabajo forzoso y obligatorio.

PRINCIPIO

05

Abolir cualquier forma de trabajo infantil.

PRINCIPIO

06

Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación.



## Medio Ambiente

Se sostienen en la **Declaración de Río sobre Medio Ambiente y Desarrollo elaborada en 1992**:

PRINCIPIO

07

Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medio ambientales.

PRINCIPIO

08

Promover mayor responsabilidad medioambiental.

PRINCIPIO

09

Alentar el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas del medio ambiente.



## Anticorrupción

Fundamentado en la **Convención de las Naciones Unidas Contra la Corrupción**:

PRINCIPIO

10

Actuar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno.





# OBJETIVOS DE DESARROLLO DEL MILENIO

*Con las acciones desarrolladas por TTQ, contribuimos al cumplimiento de la agenda internacional a través de los Objetivos de Desarrollo del Milenio, cuyo plazo de acción finalizó en 2015.*

*En la empresa estamos convencidos que, dentro de nuestro marco de acción, el sector privado puede hacer mucho para avanzar en la resolución de los grandes desafíos globales, lo que además atiende los principios del Pacto Mundial.*

Principios del Pacto Mundial por temas	Objetivos de Desarrollo de Milenio	¿Qué pueden hacer las empresas?
<b>Derechos humanos</b>  Respetar la protección de los derechos humanos.  No ser cómplice de abusos a estas garantías.	Erradicar la pobreza.  Lograr la enseñanza primaria universal.  Mejorar la salud materna.  Combatir el VIH/SIDA.	Generar empleos.  Impactar en los tiempos de convivencia familiar.  Dar la seguridad social a los empleados.
<b>Derechos laborales</b>  Apoyar los principios de libre asociación.  Eliminar el trabajo forzado.  Abolir cualquier forma de trabajo infantil.  Eliminar la discriminación.	Reducir la mortalidad infantil.  Promover la igualdad entre sexos.	Dar seguridad social a los empleados.  Definir políticas que promuevan la equidad.
<b>Medio ambiente</b>  Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medioambientales.  Promover más responsabilidad medioambiental.  Alentar el desarrollo de tecnologías verdes.	Garantizar la sustentabilidad del medio ambiente.	Invertir en investigación y uso de tecnologías verdes.  Promover el reciclaje y la explotación moderada de recursos.
<b>Anticorrupción</b>  Combatir la corrupción la extorsión y el soborno	Fomentar una acción mundial para el desarrollo.	Definir políticas que promuevan la inclusión.  Buscar alianzas para enfrentar retos comunes.

Fuente: Pacto Mundial.





A través del crecimiento de nuestro negocio así como el desarrollo e implementación de políticas éticas, inclusivas y el cuidado del medio ambiente en nuestras operaciones, en TTQ damos atención puntual a las siguientes metas:

OBJETIVO 1. Erradicar la pobreza extrema y el hambre

OBJETIVO 3. Promover la igualdad entre los géneros y la autonomía de la mujer

OBJETIVO 4. Reducir la mortalidad infantil

OBJETIVO 5. Mejorar la salud materna

OBJETIVO 7. Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente.

OBJETIVO 8. Fomentar una asociación mundial para el desarrollo



# OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

En seguimiento a nuestro compromiso con los retos globales, en TTQ entendemos que a partir de este 2016 serán los Objetivos de Desarrollo Sostenible los que dicten la agenda internacional.

Durante 2015, comenzamos a analizar nuestras estrategias y programas de responsabilidad social con la mirada puesta en los nuevos objetivos, lo que nos permite manifestar nuestro respaldo a estas metas que llegan para responder a las desafiantes necesidades actuales.

Así, los 10 principios del Pacto Mundial nos dictan el rumbo de acción que habremos de seguir en línea con los 17 nuevos compromisos globales y la mejor manera de reportar nuestro desempeño a partir de 2016.



Objetivos de Desarrollo Sostenible	Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas
Objetivo 1: Fin a la pobreza	Principios 1-10
Objetivo 2: Hambre cero	Principios 7-9
Objetivo 3: Salud y bienestar	Principios 1-2
Objetivo 4: Educación de calidad	Principios 1-2
Objetivo 5: Igualdad de género	Principios 1-5
Objetivo 6: Agua limpia y saneamiento	Principios 7-9
Objetivo 7: Energía asequible y no contaminable	Principios 7-9
Objetivo 8: Trabajo decente y crecimiento económico	Principios 3-6
Objetivo 9: Industria, innovación e infraestructura	Principios 1-10
Objetivo 10: Reducción de las desigualdades	Principios 1-6
Objetivo 11: Ciudades y comunidades sostenibles	Principios 1-10
Objetivo 12: Producción y consumo responsables	Principios 7-9
Objetivo 13: Acción por el clima	Principios 7-9
Objetivo 14: Vida submarina	Principios 7-9
Objetivo 15: Vida de ecosistemas terrestres	Principios 7-9
Objetivo 16: Paz, justicia e instituciones sólidas	Principios 1-10
Objetivo 17: Alianzas para lograr los objetivos	Principios 1-10

Fuente: Pacto Mundial.

