



# COMUNICACIÓN DE PROGRESO 2021

# CONTENIDO

**01**  
**CARTA COMPROMISO PRESIDENTE ITD**

**02**  
**ACERCA DE ITD**  
**NUESTRA HISTORIA**  
**ORGANIZACIÓN**  
**SERVICIOS**

---

**03**  
**ALCANCE INTEGRAL**  
**PRESENCIA**

**04**  
**10 PRINCIPIOS DE LA ONU**

---

**05**  
**DESCRIPCIÓN DE LAS MEDIDAS**  
**05 DERECHOS HUMANOS Y**  
**NORMAS LABORALES**  
**07 MEDIO AMBIENTE**  
**08 ANTICORRUPCIÓN**  
**09 OBJETIVOS**

---

**10**  
**MEDICIÓN DE LOS RESULTADOS**  
**10 PERSONAS**  
**12 PLANETA**  
**13 BENEFICIO**

**14**  
**NUESTROS NÚMEROS**  
**REPORTAJE Y CUMPLIMIENTO**

## CARTA COMPROMISO PRESIDENTE ITD

Período cubierto por su Comunicación de progreso (COP)

De: 30/12/19

A: 30/03/21

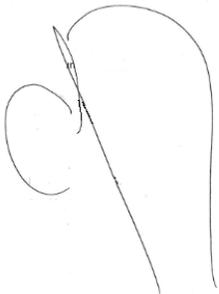
30 de marzo del 2021.

A nuestras partes interesadas:

Me complace confirmar que Ingeniería Tecnología y Desarrollo Industria Inteligente, S.A. de C.V. (ITD) reafirma su respaldo a los Diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en las áreas de los derechos humanos, el trabajo, el medioambiente y la anticorrupción. Al llevar 38 años en el mercado y buscar mejorar continuamente nuestros servicios, se tomó la decisión de fortalecer los pilares de la empresa y comprometernos más fuertemente con nuestros empleados, clientes, proveedores y comunidad para que el impacto generado sea más sustentable y sostenible; es por esto que nos comprometimos a este crecimiento continuo y positivo con el Pacto Global de las Naciones Unidas.

En este primer reporte de Comunicación de Progreso anual, compartimos el camino donde buscamos reforzar nuestro propósito y describimos nuestras acciones para mejorar continuamente la integración del Pacto Mundial y sus principios a nuestra estrategia de negocios, cultura y operaciones diarias. A pesar de una pandemia, tuvimos momentos de cambio y reestructura que compartiremos con nuestras partes interesadas a través de nuestros principales canales de comunicación.

Atentamente,



Pablo Colás Murillo  
Presidente



## ACERCA DE ITD

Somos una empresa internacional con más de 38 años de experiencia en Facilities Management. Contamos con la experiencia y la capacidad para operar y dar mantenimiento a todo tipo de inmuebles e infraestructuras.

El éxito de la empresa reside en nuestro constante crecimiento y adaptación a las nuevas tecnologías, implementando nuestro propio modelo de negocio para mantener una completa cobertura de cada uno de los sectores.

La fórmula de la empresa reside en optimizar la conservación de los inmuebles o la infraestructura con sus equipos, sistemas y las funciones de sus usuarios, por medio de una metodología centrada en la mejora continua y en la implementación de innovaciones y tecnología de punta para maximizar el rendimiento operativo; minimizando los gastos de mantenimiento.

## NUESTRA HISTORIA

ITD es fundada en el año de 1982 con el propósito de maximizar la rentabilidad y productividad de la infraestructura.



Entendiendo a la infraestructura como el conjunto de elementos necesarios para la creación y funcionamiento de toda organización.

La visión de ITD es ser considerada por sus clientes como un socio estratégico y, por medio de los servicios ofrecidos, se prolongue la vida útil de sus activos patrimoniales incrementando la productividad y la seguridad de dichos activos.

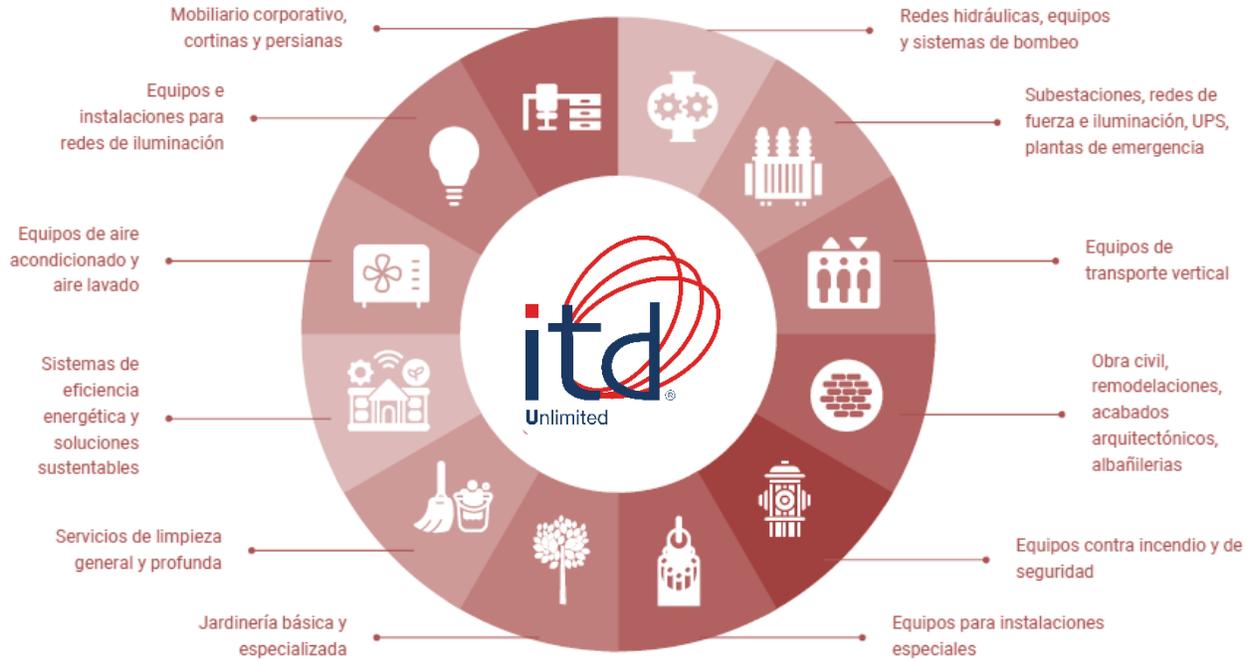
## ORGANIZACIÓN

ITD es una empresa familiar. Cuenta con oficinas centrales en la Ciudad de México.

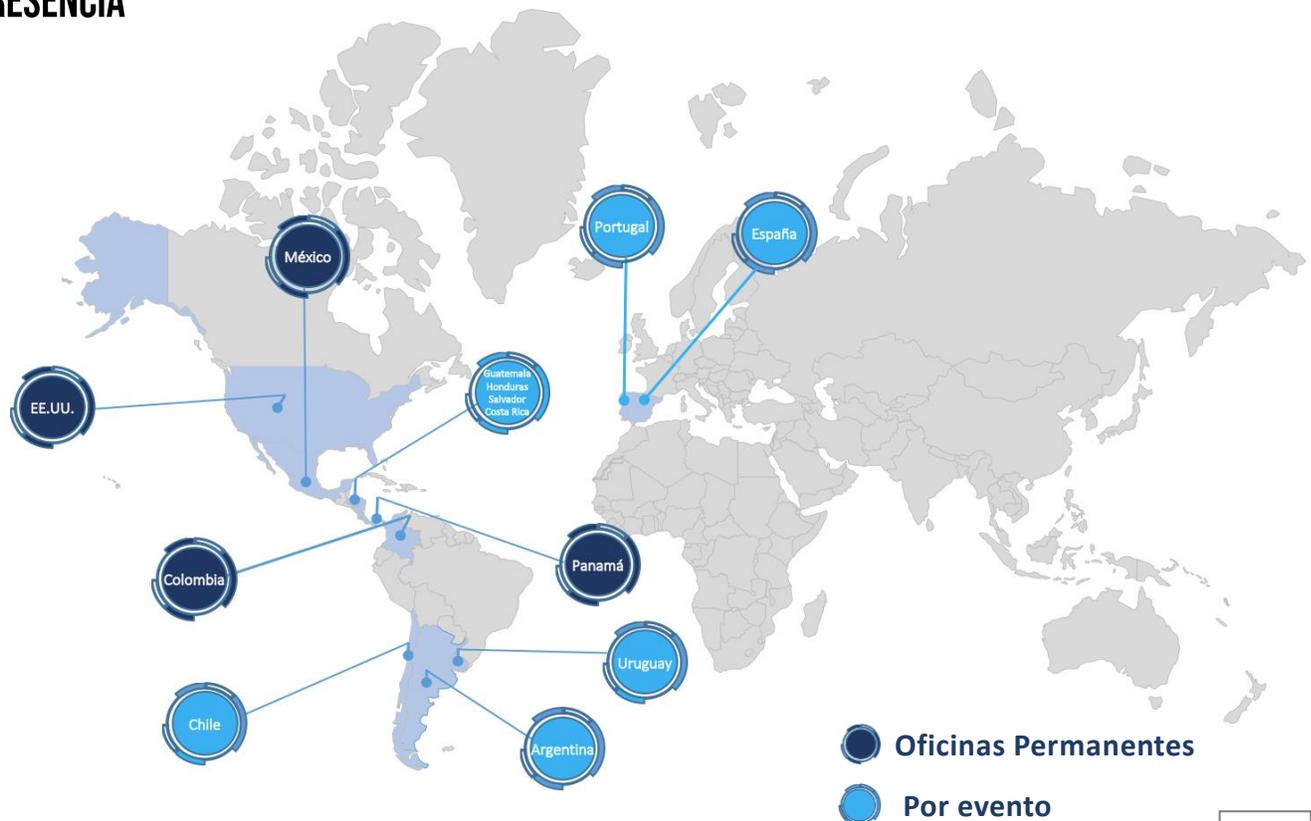
## SERVICIOS



## ALCANCE INTEGRAL



## PRESENCIA



## ACERCAMIENTO DE ITD A LOS 10 PRINCIPIOS DE LA ONU

El corazón de ITD, al ser un proveedor de servicios, son sus colaboradores. Por ello, busca proporcionar trabajo y capacitación continua a sus colaboradores, tanto administrativos como los que trabajan en campo, en las distintas facilidades, proveyendo seguridad y un ambiente laboral saludable.

ITD reconoce la importancia de la sustentabilidad y los desafíos globales ambientales que enfrentamos al día a día. Por ello se propuso como primer paso, sensibilizar a todos sus trabajadores en estos temas para después llevarlo a su aplicación. En la pandemia se creó un Think Tank para lograrlo, empezando por trabajadores administrativos.

Debido a la pandemia y las restricciones, la empresa detuvo varias operaciones y propuestas para la capacitación de técnicos, presentando en paralelo un plan de comunicación para atacar primeramente a los empleados por la incertidumbre marcada por la pandemia y el cierre de varias facilidades.

En el año se tomaron los 10 principios universales de la ONU en las áreas de derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y anticorrupción como guía al desarrollo sostenible de la empresa que permitió su integración a la reestructura del negocio, la estrategia, cultura, y valores. Así como la integración de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) como guía para alcanzar la sustentabilidad empresarial.

ITD busca desarrollar su Responsabilidad Social Corporativa (RSC) comprometiéndose a contribuir al desarrollo económico y de buenas prácticas.



Img. 1 Técnica en campo, Halliburton.

## DERECHOS HUMANOS Y NORMAS LABORALES

ITD está trabajando para tener un enfoque mayor en las necesidades de los empleados, se están buscando soluciones para poder implementar las primeras pruebas piloto, desde un correo para quejas y sugerencias, hasta un buzón físico para conocer más a fondo lo que los empleados realmente buscan y mejorar el ambiente laboral.

Todos los trabajadores cuentan con el código de conducta e ITD se compromete a comunicarlo a proveedores y socios de negocio para su cumplimiento.

Nuestro ambiente laboral busca personas que se alineen a los valores de la empresa, sin embargo, no discrimina por sexo, raza o religión. Buscamos personas que deseen desarrollarse profesionalmente y nosotros poder brindarles las herramientas y capacitaciones para tener un crecimiento en su área de interés.

Al trabajar en diferentes facilidades en varios estados de la república (principalmente) buscamos desarrollar la economía local por medio del empleo mejorando la calidad de vida de las personas en sitio. Ofrecemos un entorno laboral saludable y seguro que incluya servicios básicos, saneamiento, ventilación, temperatura e iluminación adecuados y estaciones de trabajo equipadas.

En todos los servicios ofrecidos garantizamos el correcto uso de procesos, uniformes y herramientas para nuestros colaboradores asegurando un trabajo digno, cumpliendo con todas las regulaciones y certificaciones correspondientes.

Buscamos el trato igualitario y justo a todos nuestros colaboradores sin discriminación y acoso alguno.

Apoyamos el pago justo de sueldos por hora trabajada y buscamos en gran medida beneficiar a aquellos que trabajen horas extras.

Se prohíbe a toda costa el trabajo infantil y la contratación de menores de edad en las operaciones de ITD, nuestros proveedores y socios de negocio.

No se permitirá ninguna forma de trabajo forzoso ni involuntario por parte de ITD, socios de negocio y proveedores.

Contamos con un canal de denuncias mediante el cual se puede informar cualquier situación que viole el código de conducta o el código de ética de la empresa.



Img. 2 Capacitación a personal de manejo de equipos.

En ITD reconocemos y preservamos la libertad de asociación y negociación colectiva de acuerdo a la normatividad correspondiente buscando que nuestros proveedores y socios de negocio sigan estos mismos lineamientos de nuestro código de conducta, mismo que ha sido modificado en alineación a los 10 principios de las Naciones Unidas junto con los convenios de la Organización Mundial del Trabajo.

Como proveedores de servicios, buscamos alinear nuestra responsabilidad social con el cliente. Desarrollar a nuestros empleados y compartirles los valores de ITD para que ellos puedan comunicarlos de manera efectiva en sus diferentes ubicaciones. Lo que buscamos es progresar en la comunicación transparente en el sistema y en la difusión efectiva de la responsabilidad social corporativa, que todavía no se ha logrado. Al trabajar con diferentes industrias y especialmente en facilities management no se ha encontrado un equilibrio, pero se sigue trabajando para alcanzar estos objetivos de comunicación efectiva en la empresa. Lo que nos da la apertura a aprender y mejorar nuestra competitividad en estos términos.

La pandemia trajo consigo muchos cambios, y al ser proveedores de servicios muchas de nuestras ubicaciones cerraron forzándonos a frenar operaciones y a reducir al equipo de colaboradores administrativos y técnicos en campo siendo la comunicación efectiva clave para el mejor manejo de los recursos humanos.

El equipo se redujo a más de la mitad y se trabajó para contener a la mayoría de los colaboradores donde se comunicó un posible plan de licencias para que los empleados pudieran conservar su seguro social en lo que se aclaraba la incertidumbre creada por esta situación sanitaria que ocurría por primera vez a nivel mundial.

Dentro de nuestras operaciones, tuvimos varios establecimientos que se mantuvieron abiertos a pesar de la pandemia, donde se buscó informar a los empleados sobre la situación actual y se les proporcionó el equipo de seguridad adecuado para continuar con los trabajos de operación y mantenimiento.

Al finalizar el periodo de las licencias y dentro del plan de continuar las operaciones como empresa, se empezaron las bajas de personal permanente. Al ser una situación delicada y de emergencia, aprendimos la importancia de tener un plan de acción para estos casos y afectar lo mínimo posible a nuestros colaboradores y a sus familiares que dependen de sus ingresos.

En base a esto se trabajó en un plan de comunicación para generar resiliencia en los colaboradores, conocer la situación actual de la empresa y las líneas de comunicación abiertas para ellos en caso de necesitar ayuda individual o psicológica.

En la parte de proveedores se mantuvieron negociaciones con respecto a los pagos y se trabajó la comunicación y estrategia para afectar lo menos posible a todas las partes interesadas.

Los colaboradores comenzaron trabajos vía remota con administrativos trabajando desde casa hasta nuevo aviso.

La pandemia trajo aperturas a una nueva normalidad, a flexibilidades que antes ni se consideraban. ITD está trabajando para que nuestros trabajadores tengan flexibilidad en los horarios laborales y puedan trabajar remotamente, con ello se busca efficientar su rendimiento, así como reducir el congestionamiento en oficinas y calles, generando un impacto positivo.

## MEDIO AMBIENTE

Cada día nos enfrentamos con desafíos crecientes de cambio climático, ITD al proveer servicios de operación y mantenimiento, juega un papel importante en la reducción del impacto que tiene el edificio con el medio ambiente. Buscamos, a través del correcto mantenimiento de equipos e infraestructura, ayudar a nuestros clientes en la creación de espacios laborales que sean sustentables y sostenibles. Nosotros proponemos mejoras a sus equipos, servicios y establecimientos con la finalidad de alargar su tiempo de funcionamiento y evitar emisiones que degraden el ambiente por uso de equipos que terminaron su ciclo de vida o que utilizan sustancias que pueden llegar a contaminar los diversos ecosistemas, como propagar la degradación de la capa de ozono.

ITD busca clientes con apertura a la mejora continua y que cuenten con estándares establecidos como la ISO14001, sistemas de gestión adecuados para sus operaciones. Al trabajar para que un edificio funcione de manera correcta, ITD solicita al cliente y proveedores el uso eficiente de recursos, en el caso del **agua** hay edificios que cuentan con plantas de tratamiento de agua residual y reuso de la misma para servicios básicos desde sanitarios hasta jardinería. En el caso de **energía**, se han hecho propuestas a los clientes para la instalación de paneles solares y reducción de costos energéticos a través del cambio y ubicación de bombillas, y cuidados en el mantenimiento de subestaciones y otros equipos eléctricos.



En la parte de los **residuos**, fomentamos la separación y reciclaje de diversos materiales, solicitando al cliente su correcta gestión que cuente con la autorización o registro ambiental correspondiente y vigente. Se busca la separación de residuos por valor y contar con comprobantes de destino final de los recursos.

ITD en sus oficinas centrales cuenta con botes de separación de residuos para la correcta disposición final. Recientemente formó una alianza con Amanc A.C. que recibe las tapitas de HDPE para ayudar a niños con cáncer. De la misma manera se contrató a un proveedor que se deshizo de todo el archivo muerto (papelería) para llevarlo a un centro de acopio para su recuperación y reciclaje.

Es importante para nosotros la sensibilización de los trabajadores, así como la capacitación continua en el manejo de residuos. Próximamente, se va a buscar tener una cartera de proveedores que ofrezcan productos más responsables con el medio ambiente, por el momento hemos trabajado con algunos, pero en estricto sentido no se ha investigado a mayor profundidad quiénes son los que nos suministran la materia prima de varios trabajos.

ITD por los servicios que provee y los edificios que atiende, impacta en su mayoría al medio ambiente en el uso de transporte para moverse entre las distintas facilidades, el uso de químicos y otros recursos usados para el desarrollo de actividades.

Estamos iniciando el desarrollo de políticas ambientales en la empresa que se integren con la estrategia general del negocio.

En conjunto con la adhesión al Pacto Global de las Naciones Unidas se busca integrar los principios de manera más formal para comunicarlo de la mejor manera con todos nuestros stakeholders.

Además de la gestión de recursos, capacitaciones en temas de sustentabilidad e innovación y desarrollo de un plan de comunicación interno; ITD ha buscado la manera de contribuir a la comunidad por medio de la adopción de un pedazo de naturaleza, es decir, la adopción de un camellón para su cuidado, sin embargo, por la situación actual se ha parado el proceso de adopción para el cuidado del espacio público.



Img. 3 Botes actuales para la separación de residuos.

Nos falta un largo camino por recorrer en la parte del medio ambiente, sin embargo, se está trabajando para integrar más medidas que nos permitan reducir nuestro impacto ambiental con nuestros servicios y clientes, hasta llegar a una medición completa del impacto. Buscamos la reducción de la huella ecológica, seguir implementando medidas y acciones por el medio ambiente, y desarrollar nuestro manual de políticas ambientales.

Es importante para nosotros comprometernos y comunicar de manera transparente las acciones

e iniciativas ambientales que tenemos a nuestros empleados, clientes y comunidad, ya que son fundamentales para nuestro éxito y crecimiento como empresa socialmente responsable.

## ANTICORRUPCIÓN

Nosotros como empresa protegemos nuestra integridad. Por reglamento, solicitamos a proveedores y socios comerciales evitar las prácticas de corrupción, soborno y extorsión; acciones que además de ilegales, perjudican a la empresa en gran medida impactando de igual manera a la sociedad e individuos.

ITD jamás promete ventajas personales, comerciales e inapropiadas, directas o a través de intermediarios para la obtención o conservación de beneficios de negocio sobre terceros, públicos o privados. Los colaboradores tienen prohibido recibir o aceptar sobornos. Contamos con mecanismos de vigilancia y protección necesarios para evitar este tipo de actos.

Siempre que exista una situación que pueda generar conflictos de interés, se busca la comunicación asertiva de los involucrados, ya sea por parte de algún empleado, proveedor o socio comercial que tuviera algún vínculo económico o complicación con el negocio del proveedor, llegando a un acuerdo.

Contamos con un canal de denuncias para cualquier situación que viole el código de conducta o ética de la empresa, llamada la Línea Ética.

Parte de nuestro compromiso es la transparencia; comunicar la información siguiendo el principio de cooperación para la evaluación e implementación de acciones

correctivas. En caso de incumplimiento por parte de nuestros stakeholders, solicitamos el desarrollo de un plan de mejora acordando tiempos de implementación del mismo con la empresa.

Sancionamos fuertemente las prácticas de corrupción en la empresa, reforzando nuestro compromiso al adherirnos al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, para luchar en contra del uso de acciones de extorsión, corrupción y soborno en cualquier lugar que ofrezcamos nuestros servicios.

Al ser este nuestro primer año comunicando nuestro progreso al Pacto Mundial, nos fijamos objetivos para ir mejorando nuestras acciones y redireccionando a la empresa por un camino más sostenible; que integre en mayor medida a todos sus stakeholders.

## **OBJETIVOS:**

### **NORMAS LABORALES y DERECHOS HUMANOS**

- Flexibilidad de horarios y rotación de colaboradores en oficina.
- Fomentar el ejercicio físico y trabajo en equipo.
- Fomentar la comunicación e integración entre áreas.
- Actividades fuera del trabajo para sensibilización en temas de sustentabilidad como una reforestación colectiva.
- Fomentar la inclusión de mujeres en la plantilla de la empresa, capacitación e integración de más técnicas.
- Incentivar a nuestros empleados por medio de beneficios que promuevan la lealtad y compromiso con la empresa.

### **MEDIO AMBIENTE**

- Impulsar el uso de transporte público u otros medios de transporte como bicicleta.
- Desarrollo de KPIs de impacto ambiental.
- Aumentar las propuestas de proyectos para eficiencia energética e hídrica para el cliente.
- Generar alianzas con proveedores de productos y servicios responsables con su capital humano y natural.
- Trazo de rutas para servicio de mantenimiento con una logística que permita el ahorro y uso eficiente de combustible y viajes.
- Definición de métricas para un mejor manejo de los residuos y reciclables para poder calcular el impacto.
- Medición de emisiones de carbono de nuestros servicios.

### **ANTICORRUPCIÓN**

- Llevar un control más adecuado de personal en salas.
- Capacitación de técnicos para el cuidado de herramientas.
- Desarrollo de KPIs de desempeño de todos los colaboradores.
- Desarrollo de una cartera de proveedores previamente investigados que cumplan con los lineamientos de la empresa.
- Desarrollo de un plan de comunicación y motivación constante para disminuir la rotación de personal.

Tenemos como objetivos, ir alcanzando todos estos puntos e ir desarrollando más en el camino.

## MEDICIÓN DE RESULTADOS

Como proveedores de servicios, es importante para nosotros crear herramientas que generen permanencia a nuestros empleados, siendo una de ellas el desarrollo de un ambiente laboral que invite al colaborador a quedarse.

En el 2020, se comenzó el desarrollo de una plataforma interna para tener un mejor control de clientes, empleados y los diferentes servicios que ofrecemos como empresa.

Este portal del empleado, busca mejorar la comunicación interna de la empresa, generar mayor colaboración, conocimiento e informar de manera más asertiva a los colaboradores el desarrollo de la estrategia y el camino de la empresa.



La plataforma se encuentra actualmente activa, donde se seleccionó una cantidad reducida de empleados para monitorear su uso y desarrollo, y posteriormente (después de ajustes finales) aperturarla a toda la empresa.

En el periodo pre pandémico se contaba con un seguimiento más controlado de los resultados de la empresa, sin embargo, al momento de empezar a cerrar facilidades y parar los trabajos, se generó una rotación más descontrolada de personal lo que obstaculizó la generación de información medida de resultados.

Actualmente nos encontramos en esa etapa de recuperación y desarrollo dividiendo la medición de resultados en tres partes: personas, planeta y beneficio.

Av. Ejército Nacional No. 531, Piso 3, Col. Granada, Alcaldía Miguel Hidalgo, Ciudad de México, C.P. 11520.



## PERSONAS

El corazón de nuestra empresa, son nuestros empleados, por lo tanto, buscamos la oportunidad de mejorar sus vidas por medio de la capacitación constante. Si podemos impactar a una persona, esa persona podrá impactar a otra y compartir sus conocimientos.

En ITD contamos con dos tipos de personal, los colaboradores administrativos que se encuentran en oficinas y los colaboradores de campo que se encuentran operando en las diferentes facilidades donde proveemos servicios.

Personas	2021	2020	2019
# colaboradores administrativos	40	76	74
# colaboradores en campo	223	273	610
<b>Total de colaboradores</b>	<b>263</b>	<b>349</b>	<b>684</b>
% hombres	245 / 93%	309 / 88%	633 / 92%
% mujeres	18 / 7%	41 / 12%	51 / 8%

Gráfica 1. Colaboradores en ITD

Como se puede observar en la gráfica 1, en el 2020 se tuvo que reducir la plantilla de la empresa en un 49% por el cierre de servicios replanteando las cuadrillas de operación y mantenimiento.

Se tuvo un ajuste de sueldos y se comunicó a la plantilla de colaboradores el plan de seguimiento de la empresa.

En la parte de inclusión, la empresa ha fomentado la contratación de mujeres para los trabajos en campo, esto con la finalidad de empoderar a la mujer en trabajos que actualmente se conocen por ser realizados únicamente por el sexo opuesto. Con este empoderamiento se busca la apertura a la igualdad de oportunidades laborales y crecimiento económico.

Personas	2020	2019
Horas de capacitación	216	864
Tasa de ausencias*	60%	20%
Incidencias por discriminación	1	3
Accidentes laborales	2	8

Gráfica 2. Capacitaciones e incidencias

Debido a la incertidumbre creada por la pandemia se generó mucha inseguridad en los colaboradores en cuanto a la conservación de su empleo que generó un incremento en la tasa de ausencias en la empresa. Varios trabajos se pusieron en pausa ocasionando un paro de actividades en varios estados de la república donde se tuvo que mantener a los empleados en casa.

Se trabajó para generar un plan de contención y capacitación virtual para que los colaboradores siguieran desarrollando habilidades en línea para que, en la apertura de salas, pudieran regresar y aplicar los conocimientos aprendidos.

Tenemos como objetivo, mejorar el seguimiento al empleado en cuando a capacitación, motivación y satisfacción laboral. Queremos que nuestros empleados tengan una buena experiencia en la empresa y de crecimiento, ya que un empleado feliz, impacta al servicio que se le proporciona al cliente.

De la misma manera nos preocupamos por la seguridad de los técnicos, por lo que nos aseguramos de que tengan los uniformes y equipo de protección adecuados para la



Imagen 4. Trabajo en equipo. Colocación de radiador en Televisa

realización de los diferentes trabajos de mantenimiento con las herramientas adecuadas. Los uniformes se cambian cada año y las herramientas cuentan con un código QR que inventarios mete a una base de datos para colocar el estado de las mismas.

A pesar de proveer los equipos adecuados para los técnicos, hemos tenido accidentes laborales. En el 2019, se tuvieron 8 en el área de trabajo unos menores y otros mayores. En el 2020, por la situación se redujo el número de accidentes, sin embargo, varios de nuestros empleados entraron en depresión ocasionando una fatalidad en la empresa.

Todos los accidentes nos afectan profundamente, investigando cada uno desde la raíz para determinar las causas y tomar las medidas necesarias para evitarlos.

Las horas de trabajo que los colaboradores realizan son indicadores importantes de seguridad y bienestar. Por eso se realizan turnos de servicio adecuados para que los colaboradores no trabajen de más o si llega a ser el caso que se les pague las horas extra sin exceder el límite para que un trabajador realice su trabajo en buenas condiciones.

En operación y mantenimiento es inevitable tener accidentes, sin embargo, buscamos reducir estos números y que los accidentes que llegasen a ocurrir sean menores. Buscamos la reducción en un 90% de los accidentes y buscar la manera de reducirlos a 0 por medio de la capacitación, uso adecuado de equipos, liderazgo, escucha y trabajo en equipo.

Se está trabajando con los coordinadores de operaciones en una serie de encuestas para los colaboradores con la finalidad de llevar un mejor control de desempeño y conocer las áreas de oportunidad de cada persona. Queremos desarrollar líderes proactivos que propongan mejoras en sus equipos y servicios.



Imagen 4. Colocación de tubería para instalación eléctrica, Halliburton

## PLANETA

Los edificios en México generan el 38% de las emisiones de gas efecto invernadero (GEI) totales. Nosotros como Facilities Management tenemos la responsabilidad de reducir el impacto generado en los diferentes edificios que operamos a través de su correcto mantenimiento, y propuestas de mejora con la finalidad de reducir los GEI.

Con ese objetivo, y trabajando en conjunto con los clientes queremos buscar la oportunidad de generar reportes de consumo para medir el impacto generado en eficiencia energética e hídrica del edificio.

De igual manera, como se menciona anteriormente buscamos desarrollar nuestras propias políticas ambientales de la empresa para integrarlas con la estrategia del negocio y los valores, que nos permitan mejorar nuestra competitividad. Las políticas tendrían una revisión anual buscando la flexibilidad y escalabilidad para adaptarlas al futuro que se encuentra en constante cambio.

Con esta meta, buscamos impulsar y motivar al personal hacia un desarrollo sustentable en nuestras operaciones permitiendo la generación de ahorros y mitigación de riesgos en las diversas facilidades. Queremos tener un acercamiento sistémico que nos permita anticipar las necesidades del cliente; identificar oportunidades de mejora para eficientar el uso de recursos, disminuir las emisiones y optimizar los costos de operación y mantenimiento.

En este periodo de cambio, cerramos oficinas y dentro de su limpieza se incluyó el archivo muerto y su correcto manejo. En total salieron 80 cajas de papel equivalente a 1,255 kilos de papel para reciclar.

Evitando las emisiones, de un aproximado de 1.8kg de CO<sub>2</sub>, a la atmósfera.

Dentro de nuestras acciones por el planeta se incluyen la reducción en impresiones, impresión en papel reciclado o por los dos lados en casos necesarios, y reutilización de papel.

En el caso de los demás reciclables, se lleva una bitácora para la recolección de residuos que se empezó en el 2019, sin embargo, debemos modificarla, ya que actualmente se cuenta la separación de los residuos general y no por categoría: papel, cartón, PET, vidrios, latas y otros. Esto impide que podamos generar una correcta definición del impacto por producto y las emisiones que se evitaron en su disposición final. En general se reciclaron alrededor de 36.8 kilos de residuos que se llevaron a centros de acopio.

En la logística, tenemos una cuadrilla de choque que se mueve por la república para atender servicios mayores de operación y mantenimiento. Diversas facilidades cuentan con automóvil y un plan de operación para moverse y atender los distintos edificios de la república. Tenemos como objetivo llevar un control y reporte de calidad que nos permita generar datos de consumos y conocer nuestro impacto de huella ecológica en la parte del arrendamiento de la flotilla de automóviles.

Dentro de nuestras metas trabajamos para la reducción de emisiones GEI, un uso más eficiente de los recursos hídricos y energéticos, y el correcto manejo de residuos.

Estamos buscando de manera proactiva mitigar los impactos al medio ambiente y a la sociedad por medio de nuestros servicios. Queremos contribuir a la solución del cambio climático y

crear un mundo más sustentable para las futuras generaciones.

## BENEFICIO

ITD busca generar valor a todos sus stakeholders a través del crecimiento económico sostenible. Se han tomado acciones para mejorar las eficiencias en la operación a través de encuestas mensuales a los clientes para conocer su nivel de satisfacción, cumplimiento de órdenes de trabajo y satisfacción de usuarios obteniendo un 90% de satisfacción general. El objetivo de estas encuestas es la mejora continua.

Debido a la incertidumbre creada por la pandemia, cierre de edificios y la reducción en el flujo de capital, ITD buscó un mayor posicionamiento en el mercado por medio de la apertura a nuevos negocios como la sanitización.

Ante la situación actual buscamos amplificar nuestros servicios sin afectar nuestros servicios clave de operación y mantenimiento hasta regularnos. Tenemos como objetivo, crecer de manera más orgánica por medio de nuevas ventas y ventas cruzadas (en este caso pudiendo ofrecer la sanitización de edificios al cliente) a nuestra cartera actual de clientes y nuevos clientes.

Como parte de nuestro crecimiento estratégico, al implementar la responsabilidad social corporativa y los ODS queremos aprovechar el crecimiento sostenible de nuestras operaciones que aumenten nuestra competitividad y nos coloquen como socios estratégicos para el cliente. Con esto aumentar nuestra propuesta de valor, fortaleciendo nuestros lazos con el cliente para el largo plazo.

## NUESTROS NÚMEROS

Metros cuadrados a nuestro cargo

4.5 M

Equipos en operación

120,000

Usuarios variables atendidos

2 M

690

Inmuebles atendidos

20,000

Usuarios fijos atendidos

5,000

Intervenciones diarias a equipos e infraestructuras

## REPORTAJE Y CUMPLIMIENTO

Primer reporte generado para el Pacto Mundial de las Naciones Unidas que cubre las actividades realizadas a inicios de enero del año 2020 hasta marzo del 2021.

Como primer reporte y un año complicado, damos el primer paso hacia la transparencia y nuestro compromiso al desarrollo de mejores prácticas en los ámbitos de responsabilidad social corporativa, desarrollo de métricas para una mejor obtención de datos y medición de resultados.

Elegimos el desarrollo de un COP GC Active usando como guía el templete básico y cumpliendo los requerimientos mínimos de reportaje. Este primer reporte presenta información, datos e indicadores básicos en la medición de resultados con el objetivo de generar mejores datos para los siguientes años.

Agradecemos cualquier tipo de retroalimentación ya que es importante para nuestro desarrollo y crecimiento, así como compromiso con nuestros stakeholders.

Nos pueden visitar en:  
[www.itd.com.mx](http://www.itd.com.mx)

