

Chihuahua, Chih. A 15 de mayo de 2021.

António Guterres  
Secretario General  
Naciones Unidas  
New York, NY 10017  
USA

Estimado Sr. Secretario General,

Por medio de la presente me permito reiterar que Tenco Integración de Sistemas, S.A. de C.V. apoya los principios del Pacto Mundial referente a los Derechos Humanos, los Derechos Laborales, el Medio Ambiente y la Lucha Contra la Corrupción; por lo que me permito también manifestar el apoyo continuo al Pacto Mundial, renovando el compromiso continuo de Tenco con la iniciativa y sus principios.

En esta Comunicación de Progreso Anual, describimos nuestras acciones para mejorar continuamente la integración del Pacto Mundial y sus principios a nuestra estrategia de negocios, cultura y operaciones diarias. También nos comprometemos a compartir esta información con nuestras partes interesadas a través de nuestros principales canales de comunicación.

Atentamente,



Lic. Mario A. Schmal Hernández  
Director General  
Tenco Integración de Sistemas, S.A. de C.V.

## GRUPO TENCO

### COMUNICACIÓN DE PROGRESO (COP)

**Periodo Cubierto: De enero a diciembre de 2020\*.**

En Tenco apoyamos y promovemos los 10 Principios del Pacto Mundial referente a los Derechos Humanos, los Derechos Laborales, el Medio Ambiente y la Lucha Contra la Corrupción.

Como parte de nuestro proceso de mejora continua y Responsabilidad Social Empresarial, hemos sido reconocidos por 6to año consecutivo como una de las Mejores Empresas Mexicanas (MEM). Este reconocimiento es una iniciativa de Citibanamex, Deloitte y el Tecnológico de Monterrey, cuyo objetivo es reconocer a las empresas medianas privadas mexicanas con un alto nivel de desempeño en la gestión de negocios; siendo además una plataforma para exponer, reconocer e impulsar las mejores prácticas empresariales.

Asimismo, hemos obtenido el Distintivo ESR por 4to año consecutivo, el cual nos distingue como una Empresa Socialmente Responsable, refrendando nuestro compromiso con la comunidad y el medio ambiente. Obtuvimos el Distintivo Empresa Comprometida con los Derechos Humanos, como empresa pionera a nivel nacional.

Participamos con el Gobierno Municipal de Chihuahua, a través de la Dirección de Desarrollo Urbano y Ecología, donde obtuvimos el Certificado de Cumplimiento Ambiental, así como un Reconocimiento al Cumplimiento Ambiental y Buenas Prácticas Ambientales BPA's, lo cual nos permite continuar generando una cultura ambiental y transmitirla a nuestros grupos de interés.

El año 2020 fue un año atípico y lleno de retos sociales y económicos, que continúan impactando nuestra manera de vivir y de trabajar a partir de la pandemia provocada por el COVID-19. Reaccionamos de manera muy ágil definiendo una estrategia integral que nos ha permitido minimizar el impacto para nuestros grupos de interés, definiendo los siguientes objetivos prioritarios:

- Garantizar la salud y seguridad de nuestros colaboradores y nuestras familias.
- Mantener los puestos de trabajo directos y apoyar a nuestros subcontratistas.
- Garantizar la continuidad operativa de la empresa por medio del trabajo flexible con esquemas híbridos (modalidad presencial / *office everywhere*), así como estrategias de colaboración con nuestros clientes.
- Apoyar a nuestra comunidad a enfrentar la contingencia.

*\*Nota: se cambia el periodo cubierto, para que esté acorde al año fiscal y financiero.*

## CONTENIDO

1. Breve descripción de las medidas durante 2020.
2. Indicadores.
3. Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2019-2020

## 1. BREVE DESCRIPCIÓN DE LAS MEDIDAS

### a. Derechos Humanos

En Tenco apoyamos y respetamos los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro del ámbito de influencia. Promovemos una cultura de respeto, buscando evitar cualquier tipo de acoso en el lugar de trabajo; asimismo, apoyamos la no discriminación de sus colaboradores, socios, clientes y demás grupos de interés.

Se prohíbe el trabajo forzado y obligatorio; se prohíbe el uso de trabajo infantil en todas sus formas.

Mantenemos un comportamiento ético con los grupos de interés, basado en los valores y filosofía de la organización, siempre en busca del bien común, respetando los derechos humanos y evitando cualquier tipo de discriminación.

En 2019 obtuvimos el **Distintivo Empresa Comprometida con los Derechos Humanos**, como empresa pionera a nivel nacional, ya que fue la primera vez que se entregó este Distintivo en nuestro país. Estamos en espera de la nueva convocatoria, para participar en 2021 en este proceso.

#### DERECHOS HUMANOS

##### PRINCIPIO 1

“Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.”

##### PRINCIPIO 2

“Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.”

- **En Tenco priorizamos la salud y bienestar de nuestros colaboradores y sus familias;** y con el objetivo de preservar los empleos, se llevaron a cabo varias acciones como parte de nuestra estrategia ante el COVID-19, por mencionar algunas:
  - Se creó una Comisión Especial y se desarrollaron e implementaron diversos protocolos relativos a **COVID-19**: Protocolos para regreso a obra, Protocolo para regreso a oficinas y un Protocolo Médico de Atención de Emergencias.
  - Se consideraron medidas especiales para quienes siguieron trabajando en campo: áreas de Almacén y Logística, Construcción, así como Servicio al Cliente y Soporte Técnico.
  - Para colaboradores de oficinas corporativas y regionales se implementó la modalidad *Office Everywhere*, preparando de manera previa la infraestructura necesaria.
  - Comenzamos a aplicar de manera regular **Encuestas de bienestar** a los colaboradores, con el objetivo de conocer personal vulnerable (o cuestiones familiares de vulnerabilidad), preocupaciones, estado emocional de los colaboradores, etc.

- Diseñamos un **Plan especial de apoyo a subcontratistas**, con el objetivo de que conservaran a sus colaboradores y el correspondiente servicio médico.
  - Diseñamos diversas estrategias para continuar en contacto con **clientes y proveedores**, dando seguimiento puntual a los proyectos. Creamos un Comité de Comunicación Externa.
  - Llevamos a cabo **donaciones de equipo médico** a la Cruz Roja y a la Secretaría de Salud, así como donación de despensas; en colaboración con otras empresas.
- 
- Contamos con un **Código de Ética**, el cual incluye un **Programa de Integridad** y la **Política Anticorrupción**. El Código se proporciona a todos los colaboradores desde su ingreso y está disponible en el ERP de Tenco. Asimismo, en la página web se encuentra un extracto de dicho documento. En el Código se establece un **Comité de Ética y Auditoría**, el cual está conformado por colaboradores de Tenco de diferentes áreas. Este Comité debe asegurarse de la debida difusión y aplicación del código, resolver dudas y brindar soluciones a situaciones que surjan relativas a las faltas del Código de Ética. El Código contempla **mecanismos de denuncia**.
  - Contamos con políticas, procedimientos y demás documentación donde establecemos nuestra postura y guiamos nuestro actuar hacia una cultura de respeto a los derechos humanos, tales como Código de Ética, Plan Estratégico, Estrategia de Responsabilidad Social Empresarial, Acuerdos de Confidencialidad y de buenas prácticas, Política de Capital Humano, Política de Medio Ambiente, Política de Vínculo con la Comunidad, entre otras.
  - Contamos con diversos Comités que favorecen la **toma de decisiones “en consenso”**, tales como Comité de Ética, Comité de RSE, Comité de Capital Humano, etc.
  - Contamos con **buzón de sugerencias** en línea [participa@tenco.com.mx](mailto:participa@tenco.com.mx) para recibir ideas, quejas, sugerencias, etc.; a las cuales se les da seguimiento y en su caso, se revisa en Comité de Ética.
  - Mantenemos **comunicación constante con nuestros grupos de interés**, a través del correo [participa@tenco.com.mx](mailto:participa@tenco.com.mx), página web [www.tenco.mx](http://www.tenco.mx) y redes sociales.
  - Utilizamos el **TPS Tenco Promoter Score** para medir la lealtad de los clientes, basado en la metodología NPS. Las encuestas son aplicadas de manera trimestral y con base en las respuestas obtenidas implementamos planes de acción y de mejora.
  - En Tenco, la Responsabilidad Social tiene un fundamento ético, a partir del reconocimiento de los impactos positivos y negativos en lo económico, social y ambiental que nuestras decisiones tienen sobre nuestros grupos de interés. Contamos con un **Comité de Responsabilidad Social Empresarial**, así como un Plan de trabajo, alineado a nuestra estrategia de RSE.
  - Nuestro Plan Anual de Capacitación contempla cursos y capacitaciones en temas de responsabilidad social, ética, derechos humanos, medio ambiente, etc.
  - **Participamos y colaboramos** con clientes, proveedores, asociaciones civiles, instituciones educativas, organismos empresariales e instituciones gubernamentales para contribuir al **desarrollo y bienestar de la comunidad**.

## b. Trabajo

Desde sus inicios, en Tenco estamos comprometidos con el bien común y promovemos una cultura basada en valores y principios humanos.

Con la finalidad de contribuir al desarrollo personal y profesional de los colaboradores, contamos con diversos procedimientos y programas que buscan el bienestar de los colaboradores y sus familias, siempre centrados en la persona, de acuerdo a los Valores, Código de Ética y Filosofía Tenco.

Promovemos condiciones de trabajo seguras (tanto en oficinas administrativas como en los sitios en que estamos participando), un ambiente laboral agradable, positivo y de mejora continua; fomentamos la comunicación con los colaboradores y demás grupos de interés.

Aunado a lo comentado anteriormente, Tenco prohíbe el trabajo forzado u obligatorio, así como el trabajo infantil en todas sus formas. Garantizamos la igualdad de trato en cuanto a género, orientación sexual, edad, discapacidad, condición social y origen étnico, otorgando las mismas oportunidades.

Garantizamos salarios dignos, así como un amplio paquete de prestaciones. Buscamos un balance familia-trabajo; apoyamos además a madres y padres trabajadores. Fomentamos la educación y capacitación de los colaboradores.

A partir de 2020, derivado de la pandemia, se implementaron esquemas de trabajo *Office-Everywhere* o esquemas híbridos (para colaboradores de oficinas corporativas y regionales). A la vez, Se consideraron medidas especiales para quienes siguieron trabajando en campo: áreas de Almacén y Logística, Construcción, así como Servicio al Cliente y Soporte Técnico.

- Derivado de la pandemia, comenzamos a aplicar **Encuestas de bienestar** a los colaboradores, con el objetivo de conocer personal vulnerable (o cuestiones familiares de vulnerabilidad), preocupaciones, estado emocional de los colaboradores, etc.
- El Área de Capital Humano lleva a cabo un **“Tracking (Rastreo) COVID-19”** con el objetivo de conocer y dar seguimiento/apoyo a los casos de colaboradores contagiados.
- Se creó una Comisión Especial y se desarrollaron e implementaron diversos protocolos relativos a **COVID-19**: Protocolos para regreso a obra, Protocolo para regreso a oficinas y un Protocolo Médico de Atención de Emergencias.
- Contamos con un **Comité de Capital Humano**, que diseña e implementa estrategias relativas a capacitación, certificaciones, planes de carrera, seguridad y salud, entre muchos otros.
- Aplicamos de manera anual **Evaluaciones de desempeño** al 100% de los colaboradores, con base en un Sistema de Competencias, lo que permite detectar áreas de oportunidad y mejora. Dichas evaluaciones están alineadas a los KPI de la organización.

### TRABAJO

#### PRINCIPIO 3

“Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.”

#### PRINCIPIO 4

“Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.”

#### PRINCIPIO 5

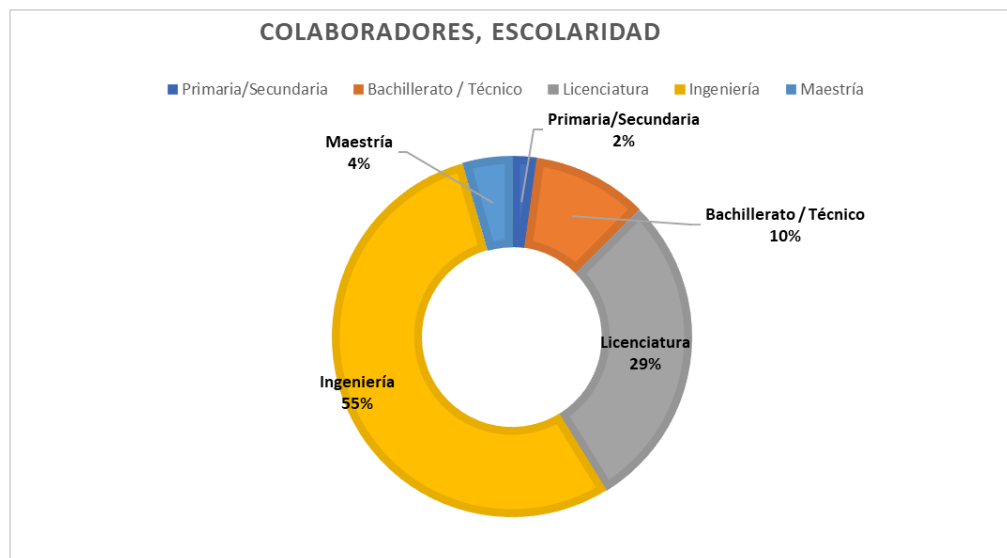
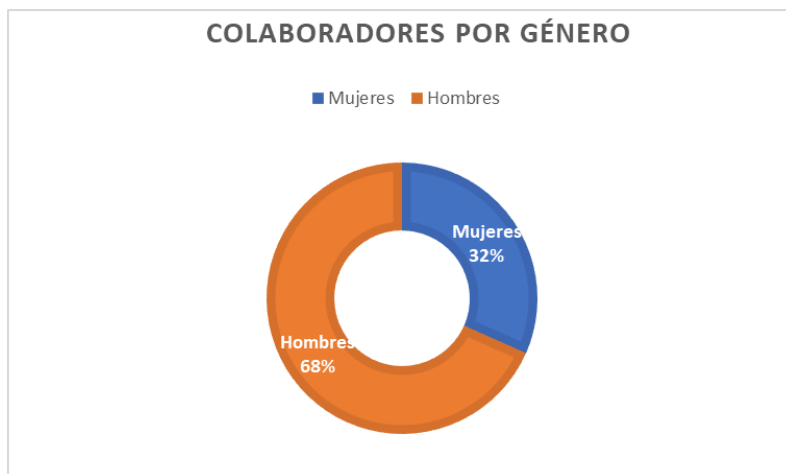
“Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.”

#### PRINCIPIO 6

“Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.”

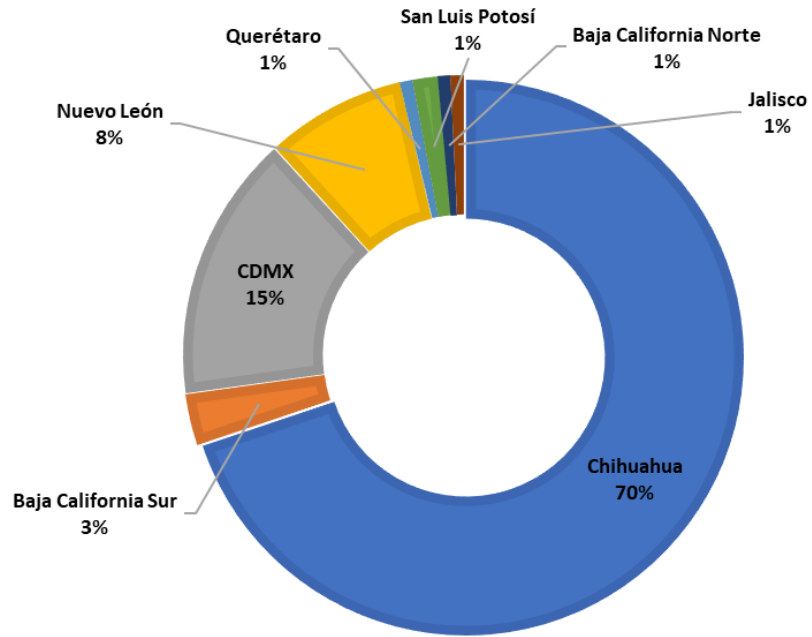
- Derivado de las evaluaciones de desempeño, iniciamos con la detección de necesidades de capacitación y diseñamos el **Plan de Capacitación Anual**, el cual contempla capacitaciones y certificaciones en cuestiones técnicas, de liderazgo, temas de derechos humanos, medio ambientales, entre otros. Contamos con una Ruta Organizacional, retroalimentación positiva, procesos de coaching o inclusive entrevistas 360°.
- En 2020 se impartió de manera virtual un **Curso de Liderazgo** a directores, gerentes y supervisores de Tenco, con el objetivo de fortalecer habilidades de liderazgo. Con más de 40 participantes, se invirtieron más de 12 horas de capacitación con un el apoyo de un experto en el tema.
- Revisión continua del **paquete de prestaciones**, el cual se extiende a las familias de los colaboradores. Desde que el colaborador ingresa a Tenco, se le proporciona un detalle de la composición de su salario, así como del paquete de prestaciones.
- Durante 2019 y 2020 se ha brindado a los colaboradores capacitación acerca de la **Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018** Factores de riesgo psicosocial en el trabajo, además de aplicar la encuesta correspondiente. La calificación final del cuestionario ubica a Tenco en un nivel “medio”.
- Contamos con un **Club de lectura Interno**, coordinado por Capital Humano, con el objetivo de fomentar la cultura a través de la lectura.
- Mantenemos **comunicación constante** con los colaboradores utilizando diferentes medios como el ERP Simon-e (software desarrollado por Tenco) y correos electrónicos, entre otros. Asimismo, se realizan Encuestas de Comunicación Interna, Encuestas de Bienestar, etc. Contamos con un buzón de sugerencias y el correo [participa@tenco.com.mx](mailto:participa@tenco.com.mx) para establecer un mecanismo de comunicación, así como una herramienta de prevención, control y denuncia.
- Generamos un **lugar de trabajo seguro y saludable** para nuestros colaboradores, subcontratistas, clientes y proveedores que desempeñan tareas en nuestras instalaciones y/o en nuestra representación; implementando programas de prevención de accidentes y fomento a la salud. Nuestra meta es **cero accidentes**; contamos con políticas y procedimientos que nos permiten regular en la organización los temas de seguridad: cursos, capacitaciones, adecuado uso de equipo de protección personal, securistas expertos, brigadas capacitadas (primeros auxilios, búsqueda y rescate, etc).
- Como parte de nuestra estrategia de mejora continua, contamos con una iniciativa de **Proyectos de Mejora e Innovación**, en la cual los colaboradores presentan su proyecto de acuerdo al procedimiento desarrollado, dicho proyecto puede abarcar cualquier área de la organización, buscando mejora en los procesos, generar ahorros, reducción del impacto ambiental, etc.
- En la **Estrategia de Responsabilidad Social Empresarial** consideramos vital el **desarrollo económico y social de las comunidades** en que operamos; llevamos a cabo diversas acciones de voluntariado, donativos, desarrollo de proveedores y subcontratistas, etc.
- Actualmente está en desarrollo una iniciativa de **Proyectos de Voluntariado por la Comunidad**, la cual busca enlazar el voluntariado de los colaboradores de Tenco con las necesidades de la comunidad, generando un impacto positivo para ambas partes.
- En 2020 llevamos a cabo un **“Tenco Web Training 2020, Aprendiendo de los Expertos”** en donde contamos con más de 180 asistentes, atendiendo los diferentes módulos, con capacitaciones de diferentes disciplinas que manejamos. Contamos con la participación de clientes, subcontratistas, colaboradores de Tenco y público en general.
- Buscamos la **contratación de subcontratistas locales**.

- **Apoyamos** a los subcontratistas brindando capacitaciones (tanto técnicas como de seguridad) y asesorías sin costo, respecto a temas de Seguridad Social.
- De manera anual llevamos a cabo **Evaluaciones a Proveedores**, con un enfoque propositivo y de mejora continua; estableciendo canales de comunicación abiertos.
- Establecemos alianzas con instituciones educativas y de investigación.
- Participamos activamente en el **Consortio de Capital Humano**, iniciativa liderada por el ITESM Campus Chihuahua, así como en el **IMEF** Instituto de Ejecutivos de Finanzas. A la vez, colaboramos con el **Centro de Competitividad Chihuahua**, como evaluadores del Premio Chihuahua a la Competitividad.
- Los accionistas de Tenco participan de manera voluntaria en diversos **Consejos de Administración**, compartiendo sus conocimientos y experiencia con diferentes asociaciones civiles.



### COLABORADORES, DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA

■ Chihuahua ■ Baja California Sur ■ CDMX ■ Nuevo León ■ Querétaro ■ San Luis Potosí ■ Baja California Norte ■ Jalisco





### c. Medioambiente

En Tenco estamos comprometidos con el medio ambiente y el uso sustentable de los recursos; con el diseño, desarrollo y mejora de nuestros procesos, productos y servicios, persiguiendo un modelo de negocio basado en el equilibrio entre su crecimiento y el impacto en el medio ambiente.

En 2019 obtuvimos el **Certificado de Cumplimiento Ambiental**, al participar en el **Programa de Cumplimiento Ambiental y Buenas Prácticas Ambientales BPA's**, iniciativa del Municipio de Chihuahua, Chihuahua; y estamos registrados para participar en la nueva convocatoria lanzada en 2021.

Promovemos una cultura de reducir, reusar y reciclar.

- Contamos con diversas políticas y procedimientos para guiar nuestro actuar hacia una cultura de respeto y cuidado al medio ambiente.
- En Tenco participamos de manera responsable en la correcta disposición de la **Basura electrónica** generada; la cual se entrega a una empresa autorizada que recicla los desechos según los lineamientos ambientales adecuados.
- Promovemos una adecuada **Separación de residuos**, y la llevamos a cabo en nuestras oficinas. El material recabado de la separación (aluminio, papel y pet) se dona a escuelas que llevan a cabo esta actividad para fomentar la cultura ambiental en los niños y recabar fondos. Actualmente, invitamos a los colaboradores a llevar a cabo la separación de residuos en sus hogares.
- El diseño de nuestros sistemas ayuda a nuestros clientes a obtener puntuación en varios aspectos de **LEED** (Certificación de edificios sostenibles, desarrollado por el Consejo de la Construcción Verde de Estados Unidos).
- Llevamos a cabo estrategias para **disminuir la aportación de emisiones de CO2** derivadas del transporte; al elaborar análisis de zonas para brindar cobertura nacional a nuestros clientes de manera eficiente reduciendo los viajes largos, brindar mantenimiento preventivo a la flotilla, cumpliendo con la regulación "Hoy no circula" donde es aplicable, etc.
- Al aplicar la modalidad *Office-Everywhere* para colaboradores de oficinas corporativas y regionales, se disminuyó la aportación de emisiones de CO2, al dejar de transportarnos para acudir a los centros de trabajo.
- Contamos con un **Centro Logístico**, el cual es el punto de recepción y partida de las compras internacionales y de una parte de las compras nacionales. Realizamos diferentes estrategias en pro del cuidado del medio ambiente: consolidación de envíos, coordinar entregas directas de proveedor a los proyectos y/o almacenes en sitio, reutilizamos el material de empaque (solamente compramos el 2% de material que se utiliza para empaquetar y enviar equipo).
- **Atendemos a nuestros clientes en todo el país**, desde las distintas oficinas de Tenco. En el caso del Departamento de Servicio al Cliente y Soporte Técnico, realizamos un análisis de zonas, con el objetivo de brindar un mejor servicio y a la vez reducir traslados de personal, alineado al

#### MEDIO AMBIENTE

##### PRINCIPIO 7

"Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente."

##### PRINCIPIO 8

"Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental."

##### PRINCIPIO 9

"Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente".

compromiso de Tenco con la sustentabilidad mediante la reducción de emisiones de CO2. Asimismo, impulsamos la derrama económica mediante la generación de empleos en las comunidades en que operamos.

- **Promovemos una cultura** de cuidado al medio ambiente, por medio de cursos de capacitación, así como de **campañas** que se comparten con los colaboradores y en las redes sociales de la organización (cuidado del agua, ahorro de luz, separación de residuos, etc).
- Apoyamos **Proyectos de Mejora e Innovación con enfoque ambiental**, como es el caso de proyectos de ahorro de luz en el Centro Logístico o el proyecto de eliminación de uso de botellas de agua en las oficinas corporativas, instalando filtros de agua y promoviendo el uso de termos entre los colaboradores.
- Nuestro **Plan Anual de Capacitación** contempla cursos medioambientales, de seguridad y salud.

#### d. Anticorrupción

Tenco promueve una cultura anticorrupción, con todos sus grupos de interés.

- Contamos con un **Código de Ética**, el cual incluye un **Programa de Integridad** y la **Política Anticorrupción**. El Código se proporciona a todos los colaboradores desde su ingreso y está disponible en el ERP de Tenco. Asimismo, en la página web se encuentra un extracto del mismo. En el Código se establece un **Comité de Ética y Auditoría**, el cual está conformado por colaboradores de Tenco de diferentes áreas. Este Comité debe asegurarse de la debida difusión y aplicación del código, resolver dudas y brindar soluciones a situaciones que surjan relativas a las faltas del Código de Ética. El Código contempla **mecanismos de denuncia**.
- Actualmente se está promoviendo el Código de Ética con otros grupos de interés, para que lo conozcan y para invitarlos a contar con su propio código.
- La **Política Anticorrupción** está incluida en el Código de Ética, ya que en Tenco rechazamos toda práctica desleal, de soborno y en general cualquier práctica no ética.
- El **Programa de Integridad** tiene como objetivo promover una cultura de integridad, manejo de riesgos y prevención de la corrupción. Cualquier actividad de la organización debe ser en congruencia con los valores de Tenco, sin poner en riesgo dichos valores ni la integridad de las personas. El programa contempla políticas, manuales y procedimientos de la organización, códigos de conducta, sistemas adecuados y eficaces de control, sistemas de denuncia, etc. Asimismo, incluye una política detallada para resolver áreas de riesgos específicas, así como un Mapa de Riesgos.
- Celebramos acuerdos de **confidencialidad** con colaboradores, subcontratistas, clientes y proveedores, inclusive acuerdos de buenas prácticas.
- Contamos con un **Mapa de Riesgos**, el cual se revisa de manera anual con el equipo directivo. El objetivo es analizar y evaluar riesgos, contemplando prioridad, impacto, estrategias, planes de acción (mitigación), planes de contingencia, etc.

#### ANTICORRUPCIÓN

##### PRINCIPIO 10

“Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno”.

- Contamos con **buzón de sugerencias** en línea [participa@tenco.com.mx](mailto:participa@tenco.com.mx) para recibir ideas, quejas, sugerencias, etc; a las cuales se les dá seguimiento y en su caso, se revisa en Comité de Ética.
- Nuestro Plan Anual de **Capacitación** contempla cursos y capacitaciones en temas de responsabilidad social, ética, derechos humanos, medio ambiente, etc. Por ejemplo, las capacitaciones de Alliance for Integrity.
- Mantenemos **comunicación constante con nuestros grupos de interés**, a través del correo [participa@tenco.com.mx](mailto:participa@tenco.com.mx) , página web [www.tenco.mx](http://www.tenco.mx) y redes sociales.
- Utilizamos el **TPS Tenco Promoter Score** para medir la lealtad de los clientes, basado en la metodología NPS. Las encuestas son aplicadas de manera trimestral y con base en las respuestas obtenidas implementamos planes de acción y de mejora. Aplicamos las encuestas a clientes, en diferentes etapas del proceso; lo que nos permite estar abiertos a cualquier observación. En los últimos años hemos aplicado también este tipo de encuestas a proveedores y subcontratistas. El resultado del TPS forma parte de nuestro Balanced Scorecard.
- De manera anual llevamos a cabo **Evaluaciones a Proveedores**, con un enfoque propositivo y de mejora continua; estableciendo canales de comunicación abiertos.

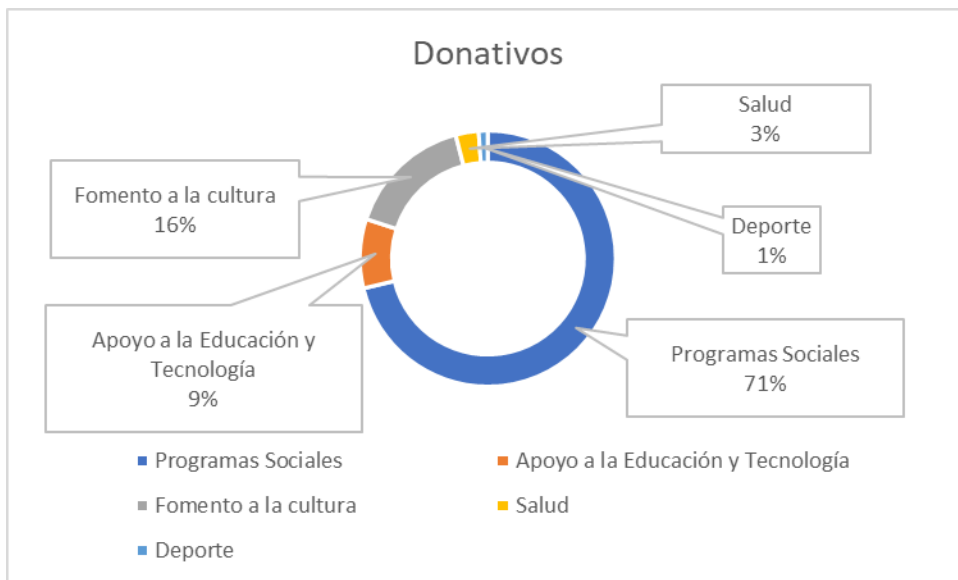
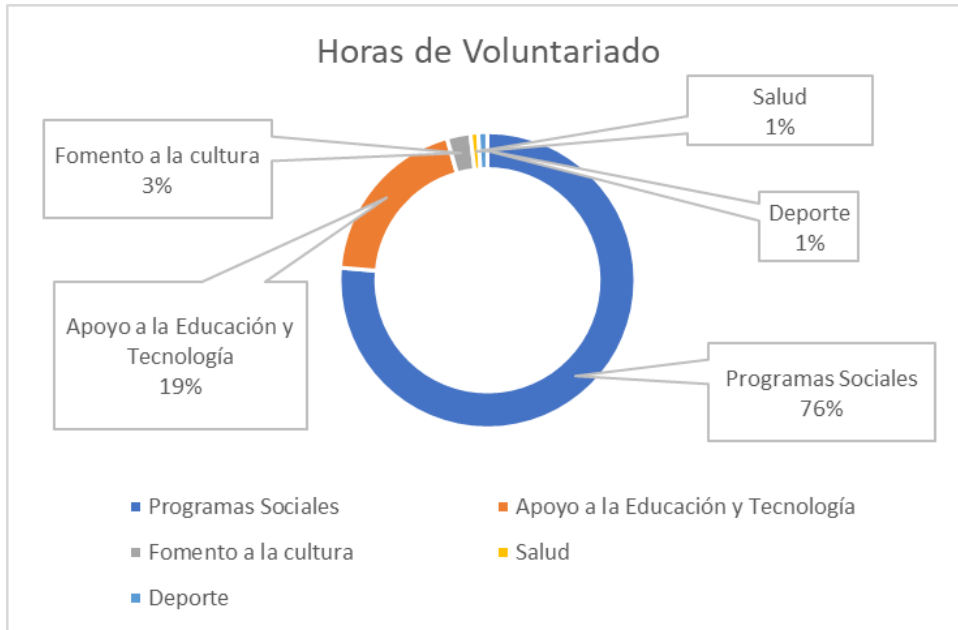
## 2. INDICADORES 2020.

Calidad de Vida	
Colaboradores (empleos) directos	136
Colaboradores subcontratados	500
Porcentaje de las ventas destinado a Capacitación, Salud, Bienestar y Apoyos	1.93%
Programas de Capacitación y desarrollo	18.88%
Programas de Salud, Bienestar y Apoyo a diversas organizaciones	81.12%
Núm de colaboradores certificados en marcas Tenco	83
Núm de horas de capacitación presencial/virtual	4,340
Núm de capacitaciones por colaborador (promedio)	9
Núm de capacitaciones por colaborador en temas de derechos humanos, ética y valores (promedio)	3
Número de accidentes de trabajo	0

Vínculo con la Comunidad	
Núm de organizaciones beneficiadas con Programas Sociales (Estrategia ESR)	34
Núm de niños beneficiados con Programas Sociales	7,247
Núm total de personas beneficiadas con Programas Sociales	13,888
Horas de voluntariado en Programas de desarrollo social	724
Horas de voluntariado en Apoyo a la Educación	180
Horas de voluntariado en Fomento a la Cultura	24
Horas de voluntariado en Salud	8
Horas de voluntariado en Deporte	5
Donativos destinados a Programas de desarrollo social	71%
Donativos destinados a Apoyo a la Educación	9%
Donativos destinados a Fomento a la Cultura	16%
Donativos destinados a Salud	3%
Donativos destinados a Deporte	1%
Porcentaje de compras con proveedores locales	61%
Creación de empleos en las localidades en que operamos	30%
<i>* Se beneficiaron más de mil miembros de personal de la salud, con la donación de equipo médico como cubrebocas, cápsula covid y lámparas de luz UV; donado en conjunto con otras empresas</i>	
<i>* Se logró contar con más de 70 mil asistentes a eventos culturales apoyados por Tenco</i>	
<i>* Apoyamos en el Centro Comunitario San Martín (donación y voluntariado), el cual contempla tendrá un impacto positivo en más de 15 mil personas</i>	
<i>* En colaboración con otras instituciones, se logró entregar despensas, beneficiando a más de 5 mil familias</i>	

Medio Ambiente	
Disposición de Basura electrónica (kgs) durante 2020	515
Disminución* en la disposición de basura electrónica respecto al 2019 (en obra y derivado de campaña de participación entre colaboradores)	39%
Reciclaje de material de empaque	98%
Flotilla vehicular con mantenimiento para mitigar emisiones de CO2	100%
Flotilla vehicular que debe contar y cumple con certificación de engomado no circula	100%

Ética	
Denuncias por faltas al Código de Ética (prácticas desleales)	1
Casos resueltos por Comité de Ética y Auditoría	1



**3. INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL 2019-2020**  
(disponible en pág web [www.tenco.mx](http://www.tenco.mx))



# INFORME RSE

Informe de Responsabilidad  
Social Empresarial 2019-2020



# ÍNDICE

<b>Mensaje del Director General</b>	03
<b>Perfil de Tenco</b>	04
<b>Acciones ante COVID-19</b>	07
<b>Gestión de la RSE en Tenco</b>	10
<b>Ética Empresarial</b>	18
<b>Calidad de Vida en la Empresa</b>	20
<b>Vínculo con la Comunidad</b>	28
<b>Cuidado y Preservación del Medio Ambiente</b>	31
<b>Principios del Pacto Mundial</b>	34
<b>Alianzas Intersectoriales</b>	35
<b>Reconocimientos y Distinciones en Sustentabilidad</b>	36
<b>Datos de Contacto</b>	38



# Mensaje del Director General

Tenco es una empresa orgullosamente mexicana, líder en el desarrollo de Soluciones Integradas de Seguridad Electrónica, Control y Automatización de Edificios. Buscamos crear valor para nuestros grupos de interés, siempre alineados a nuestros Valores y Código de Ética, con la Cultura que nos ha distinguido a lo largo de más de 30 años de experiencia.

Como parte fundamental de nuestra estrategia permanente de mejora continua y Responsabilidad Social Empresarial, en 2019 obtuvimos por tercera ocasión el Distintivo como Empresa Socialmente Responsable que otorga el CEMEFI (Centro Mexicano para la Filantropía), así como el Reconocimiento por quinta ocasión como una de las Mejores Empresas Mexicanas; congruentes con nuestra cultura de mejora continua. Asimismo, obtuvimos el Distintivo Empresa Comprometida con los Derechos Humanos, como empresa pionera a nivel nacional, ya que es la primera vez que se entrega este Distintivo en nuestro país.

Asimismo, participamos con el Gobierno Municipal de Chihuahua, a través de la Dirección de Desarrollo Urbano y Ecología, donde obtuvimos el Certificado de Cumplimiento Ambiental, así como un Reconocimiento al Cumplimiento Ambiental y Buenas Prácticas Ambientales BPA's, en su Edición 2019; lo cual nos permite involucrarnos aún más en generar una cultura ambiental, y transmitirla a nuestros colaboradores.

Este año 2020 llegó lleno de retos sociales y económicos que han impactado fuertemente nuestra manera de vivir y de trabajar a partir de la pandemia provocada por el COVID-19. Reaccionamos de manera muy ágil definiendo una estrategia integral que nos permitió minimizar el impacto para nuestros grupos de interés, definiendo los siguientes objetivos prioritarios:

- Garantizar la salud y seguridad de nuestros colaboradores y sus familias.
- Garantizar mantener los puestos de trabajo directos y apoyar a nuestros subcontratistas para garantizar mantener los suyos.
- Garantizar la continuidad operativa de la empresa por medio del trabajo remoto ("home office") y estrategia de colaboración con nuestros clientes.
- Apoyar a nuestra comunidad a enfrentar la contingencia.

En este informe presentamos las diferentes acciones realizadas por nuestro gran equipo de colaboradores en los diferentes ámbitos, con un Gobierno Corporativo que actúa basado en la ética, siempre en búsqueda de la excelencia.

Es así, como reforzamos nuestro compromiso para contribuir al desarrollo de nuestra comunidad y el cuidado del medio ambiente.

**Lic. Mario A. Schmal Hernández**  
**Director General**

# Perfil de Tenco

**SOMOS** un equipo de 160+ profesionales con 30+ años de experiencia, una empresa de tecnología líder en el desarrollo de soluciones integradas de seguridad electrónica, redes, control y automatización.

**EXPERTOS** en el diseño, instalación, integración y mantenimiento de 11+ disciplinas que abarcan el total de sistemas de un edificio, contribuyendo a resolver su seguridad, comunicación, operación, confort y su futuro.

- Integración y Automatización de Sistemas de Seguridad y Sistemas Especiales
- Sistemas de Administración de Control de Accesos y Protección Perimetral
- Sistemas de Detección y Alarma contra Incendio
- Automatización e Integración de Video, Audio, Iluminación, Climatización, Seguridad y aplicaciones especiales
- Sistemas profesionales de Circuito Cerrado de T.V.
- Sistemas de Control y Automatización de la Iluminación
- Sistemas Comerciales e Industriales de Voceo y Sonorización Ambiental (P.A.)
- Sistemas de Cableado Estructurado, Redes de Voz, Datos y Video y Equipo Activo de red
- Sistemas de Automatización y Administración de Edificios (BMS)
- Llamado enfermo-enfermera (Nurse Call)

**AGREGAMOS VALOR** dando un nuevo enfoque a la Integración de Sistemas, logrando sinergias que exponencian sus beneficios al interactuar de manera automática y permitiendo otorgar valor a áreas del negocio que tradicionalmente no se beneficiaban.

Así, hemos desarrollado una plataforma propia de integración abierta (open) **NINO** que permite una verdadera personalización y automatización multimarca, en la que por medio de su inter-operatividad contribuye a lograr una operación esbelta, a la toma de decisiones y a la inteligencia del negocio (BI), permitiendo hacerle frente a las más altas exigencias de nuestros clientes.



# Perfil de Tenco

**SIEMPRE** enfocados en el cliente innovamos y de acuerdo a los lineamientos de las metodologías de **PMI** (Project Management Institute) y **Lean Construction**, alineamos nuestro esfuerzo al plan de trabajo de nuestros clientes y cumplimos.

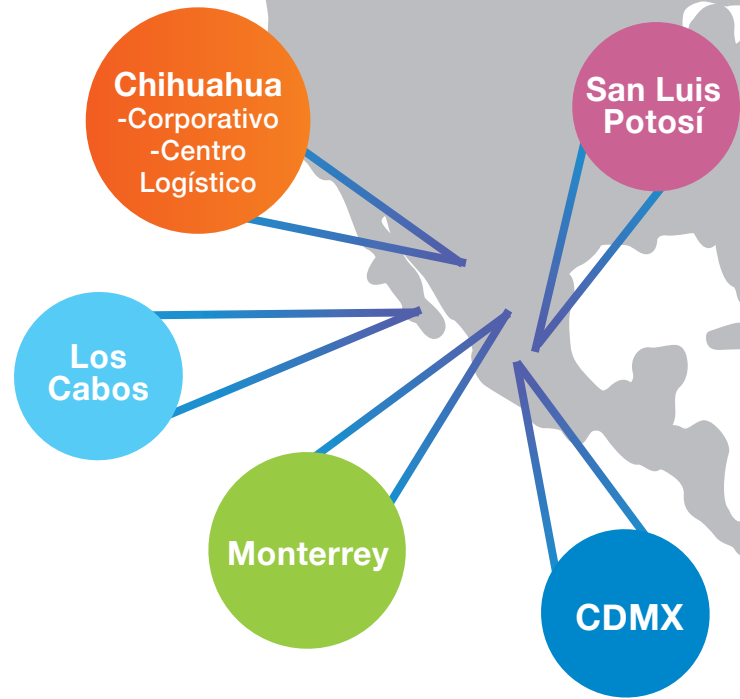
**CREEMOS** en las relaciones a largo plazo, basadas en el servicio y como la única manera de mantener nuestro liderazgo. Ofrecemos **Servicio Post-Venta** y contamos con amplia experiencia brindando mantenimiento preventivo y correctivo especializado a nivel nacional, permanentemente buscando exceder las expectativas de nuestros clientes.

**EXCELENCIA  
PERSEVERANCIA  
AGILIDAD**

**PASIÓN  
INTEGRIDAD  
TRASCENDENCIA**



# Desempeño Social



## Calidad de Vida

Colaboradores (empleos) directos	160
Colaboradores subcontratados	500
Porcentaje del gasto destinado a capacitación	3%
Programas de Capacitación y desarrollo	35%
Programas de Salud y Bienestar	65%
Núm. de colaboradores certificados en marcas Tenco	114
Núm. de horas de capacitación presencial/virtual	3,455
Núm. de colaboradores capacitados	691
Núm. de colaboradores capacitados en temas de derechos humanos	251
Núm. de accidentes de trabajo	0

## Vínculo con la Comunidad

Núm. de organizaciones beneficiadas con programas sociales	27
Núm. de niños beneficiados con programas sociales	285
Núm. total de personas beneficiadas con programas sociales	799
Horas de voluntariado de colaboradores en programas de Desarrollo Social	370
Horas de voluntariado de colaboradores en apoyo a la educación	278
Porcentaje de compras con proveedores locales	53%
Creación de empleos en las localidades que operamos	32%

## Medio Ambiente

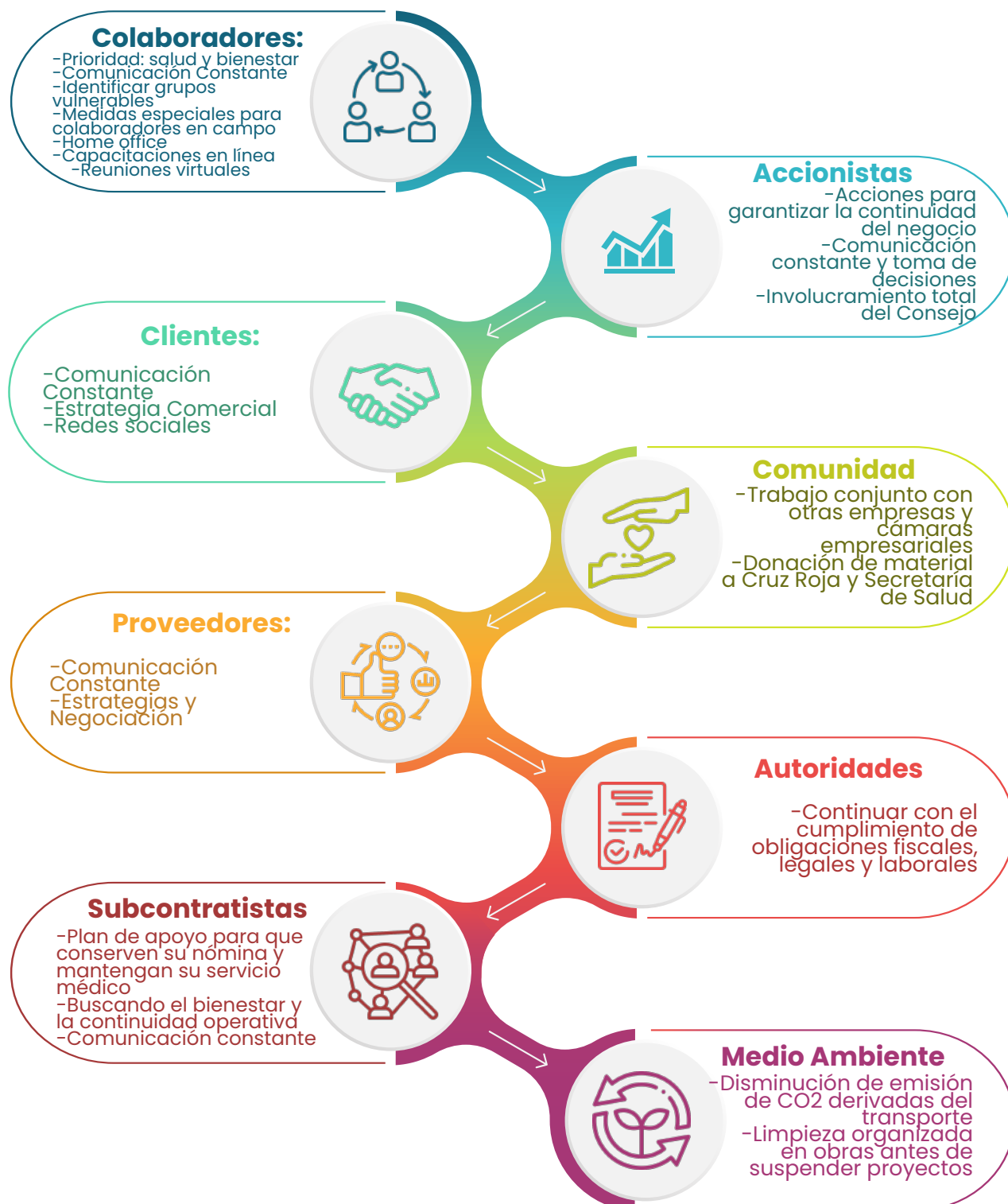
Disposición de Basura Electrónica (kgs) durante 2019	841
Incremento en la disposición de basura electrónica respecto al 2018 (en obra y derivado de campaña de participación con colaboradores)	57%
Reciclaje de material de empaque	98%
Flotilla vehicular con mantenimiento para mitigar emisiones de CO2	100%
Flotilla vehicular que debe contar y cumple con certificación de engomado no circula.	100%

## Ética

Denuncias por faltas al código de ética (prácticas desleales)	1
Casos resueltos por Comité de Ética y Auditoría	1

# Acciones ante COVID-19 1er Semestre de 2020

Se muestran brevemente algunas de las acciones emprendidas, las cuales tienen como constantes la planeación, agilidad y comunicación; creando valor para nuestros grupos de interés:



# Acciones ante COVID-19 1er Semestre de 2020

**Colaboradores** Priorizando la salud y bienestar de nuestros colaboradores y sus familias, y con el objetivo de preservar los empleos, se llevaron a cabo varias acciones. Se formó un Comité de Seguridad y Salud frente al COVID-19, con la participación de diversos gerentes de la empresa. Se consideraron medidas especiales para quienes siguieron trabajando en campo: las áreas de Almacén y Logística, Construcción así como Servicio al Cliente y Soporte Técnico; uso de gel antibacterial, uso de cobre-bocas, entre otras. Para los colaboradores de oficinas corporativas y regionales, se implementó la modalidad



Home Office, preparando de manera previa la infraestructura necesaria; adicionalmente, se utilizaron diversas plataformas para facilitar la comunicación y se fomentó la capacitación en línea. El Área de Capital Humano se mantiene en contacto con los colaboradores, al pendiente de su salud. Se diseñó un Plan para Suspensión de Obras (el cual contempla acciones para colaboradores, subcontratistas, clientes y proveedores), así como un Protocolo de Regreso a Obras, con temas preventivos y planes de acción específicos; con la colaboración del Área de CEA (Customer Experience Assurance) y Construcción. Asimismo, se realizó un Plan para Regreso a Oficinas, el cual, además de incluir las medidas sanitarias, contempla un esquema de regreso de manera escalonada, identificando a los colaboradores en situación vulnerable, que sólo podrán regresar a modalidad presencial hasta que se considere seguro.

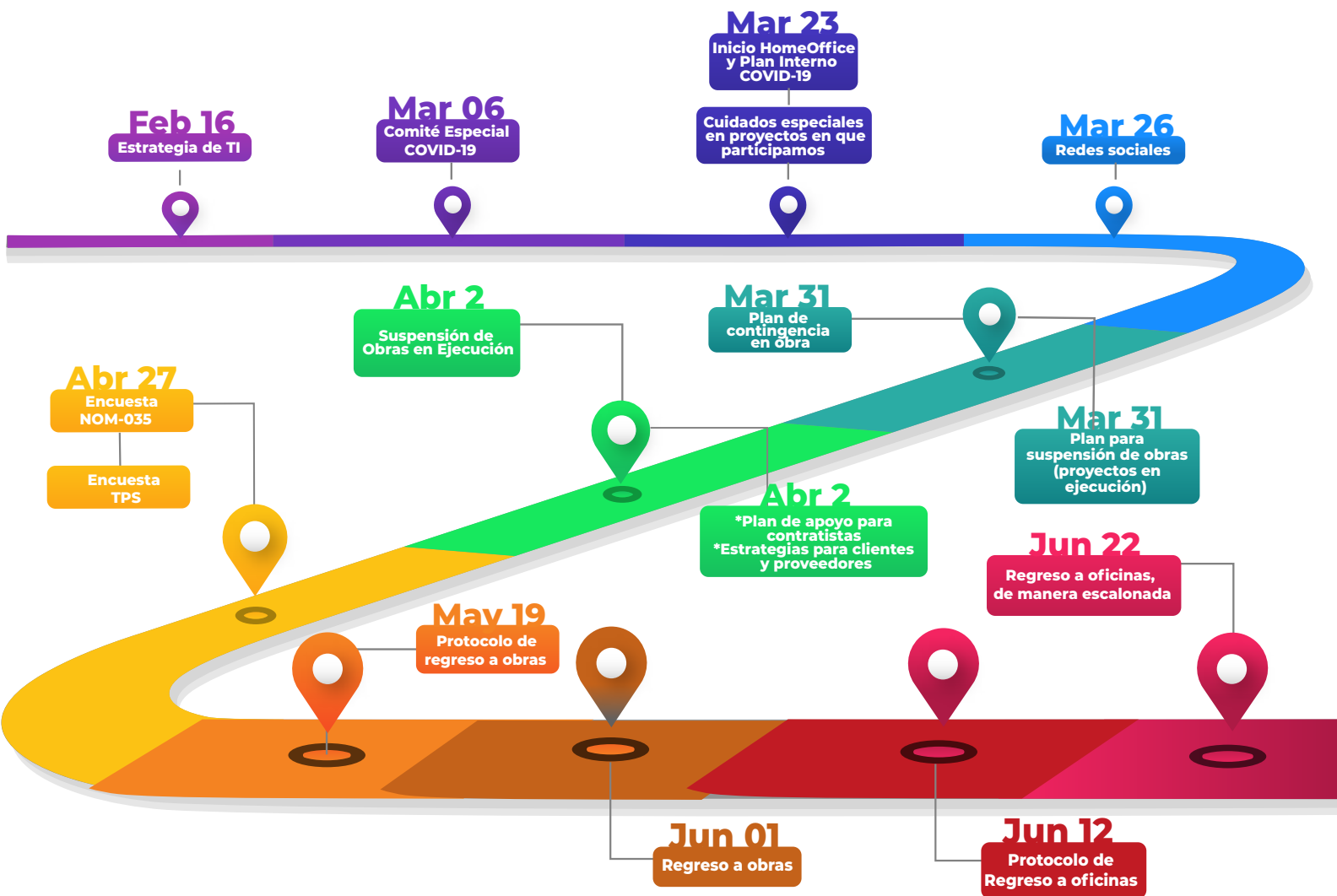


**Subcontratistas** Se diseñó un Plan Especial de Apoyo a los subcontratistas, pues al suspender las obras en que estábamos participando, decidimos apoyarlos para que conservaran los empleos, así como el servicio médico a sus colaboradores.

**Clientes y Proveedores** Se realizaron diversas estrategias, para continuar en contacto y dar seguimiento a los proyectos. Se crea un Comité de Comunicación Externa, cuya primera acción es el inicio de las Redes Sociales de Tenco.

Se han emprendido otras acciones, como son la donación de equipo médico a la Cruz Roja y a la Secretaría de Salud, en conjunto con otras empresas. Asimismo, cabe mencionar que la modalidad de home office ha tenido un impacto positivo en el medio ambiente, al reducir las emisiones de CO2.

# Acciones de Tenco ante la Emergencia COVID-19 1er Semestre de 2020



# Gestión de la ESR en Tenco

La **Responsabilidad Social Empresarial** es nuestro marco de actuación dentro del cual se desarrollan los objetivos estratégicos de Tenco, para contribuir al desarrollo humano sostenible a través de la generación de valor social, económico y ambiental, acogiendo temáticas sobre sostenibilidad contempladas en iniciativas locales, nacionales e internacionales; Tenco busca permanentemente el bienestar de sus colaboradores, así como su desarrollo profesional y personal.

## Modelo de Gobierno

El Modelo de Gobierno Corporativo de Tenco busca generar valor sostenible en el mediano y largo plazo a través del trabajo en conjunto del Consejo de Administración, el Director General y Director General Adjunto. Se busca la toma de decisiones en “Consenso Tenco”, esto es, por medio de comités se evalúan las diferentes situaciones, tomando decisiones en equipos conformados por colaboradores de diferentes áreas de la organización. Existen varios comités, tales como el Comité de Ética y Auditoría, de Responsabilidad Social, de Capital Humano, entre otros.

## Estrategia de Sustentabilidad

Como lo indica nuestra Política de RSE, en Tenco la Responsabilidad Social tiene un fundamento ético, a partir del reconocimiento de los impactos positivos y negativos en lo económico, social y ambiental que nuestras decisiones tienen sobre nuestros grupos de interés; está articulada con el Gobierno Corporativo de la empresa, estrategia de negocio y se gestiona desde el quehacer diario de la empresa y de los grupos de interés que nos conforma.

En la estrategia se contempla la conformación de un Comité de RSE, así como un Plan de Trabajo detallado, con actividades específicas, responsable asignado, fechas y metas; tomando en cuenta las expectativas de nuestros grupos de interés.





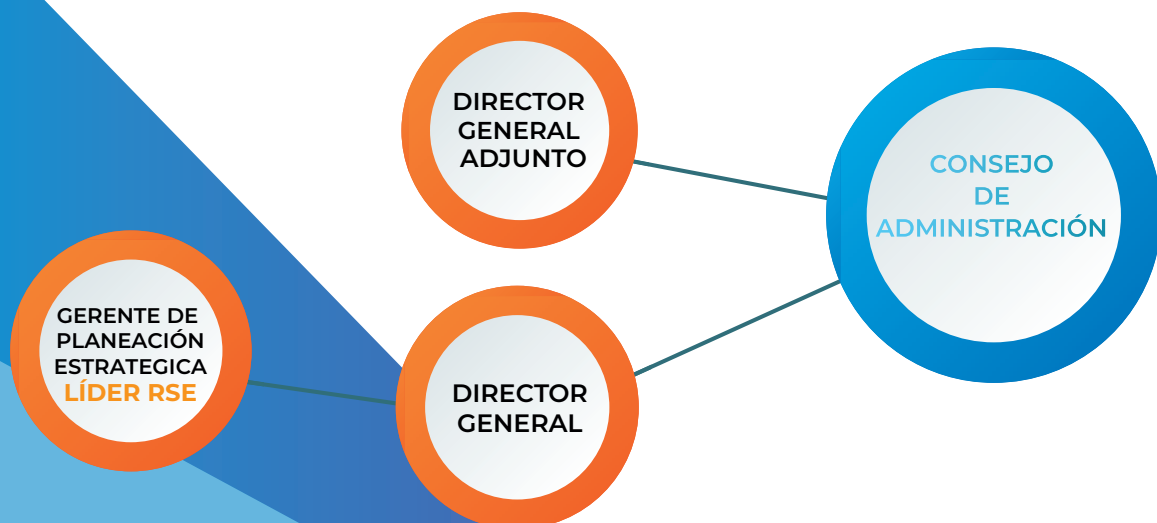
# Gestión de la ESR en Tenco

## Comité y Plan de Trabajo de RSE

El **Comité de RSE** en Tenco, está conformado por colaboradores de distintos departamentos de la organización, altamente comprometidos con la responsabilidad social, con la visión de Tenco y con su estrategia de mejora continua. Este comité es responsable de coordinar las actividades relativas a la Responsabilidad Social, elabora un **Plan de Trabajo Anual**, con objetivos y tareas específicas, asignando responsables y fechas compromiso. Este plan surge después de analizar opciones, definir prioridades y el impacto de las actividades que se tienen contempladas; siempre alineado a la Estrategia de Responsabilidad Social de la organización y tomando en cuenta a los grupos de interés. El Plan de Trabajo es validado por Dirección (nuestro gobierno corporativo) y se divide por los siguientes ámbitos, asignando un líder a cada uno de ellos:

- Calidad de Vida y Bienestar.
- Ética.
- Vínculo con la Comunidad.
- Medio Ambiente.

El Área de Planeación Estratégica, en conjunto con Dirección, monitorea las acciones, el desempeño y los indicadores de RSE de Tenco.



# Gestión de la ESR en Tenco

## Grupos de interés

Tenco mantiene un comportamiento ético con sus grupos de interés, basado en los valores y filosofía de la organización, siempre en busca del bien común, respetando los derechos humanos y evitando cualquier tipo de discriminación. Como empresa socialmente responsable fomentamos relaciones a largo plazo y trabajo en equipo. Por lo tanto, Tenco espera por parte de ellos un comportamiento y compromiso ético.

- Capital Humano (colaboradores y sus familias)
- Accionistas
- Clientes
- Proveedores
- Comunidad
- Autoridades
- Medio Ambiente



# Gestión de la ESR en Tenco

## Grupos de interés

Mantenemos comunicación constante con nuestros grupos de interés, a través de diferentes medios y estrategias:

	Capital Humano	Accionistas	Clientes	Proveedor	Comunidad	Autoridades	Medio Ambiente
Sitio web	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Redes sociales	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Correo participa@tenco	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Buzón de Sugerencias	✓		✓	✓			
Encuesta Clima Laboral / Entrevistas Indagación	✓						
Encuestas de medio ambiente y voluntariado	✓			✓	✓		✓
Pantallas / Tableros de Comunicación Interna	✓						
Noticias Simon-e	✓						
Iniciativas Proyectos de Mejora e Innovación	✓						
Encuestas TPS			✓	✓			
Avisos correo electrónico	✓	✓	✓	✓			
Evaluación a Proveedores				✓			
Participación en asociaciones y comités	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Relación con inversionistas		✓					

# Gestión de la ESR en Tenco

## Comunicación

Buscamos la comunicación constante con nuestros grupos de interés, de manera recíproca, en pro de la mejora continua.

- Se informa a los colaboradores acerca de temas relevantes de la organización, los proyectos en los que participamos, prestaciones, actividades de Capital Humano, cambios, etc. con el fin de fomentar la comunicación y el sentido de pertenencia. A la vez, buscamos que los colaboradores expresen sus ideas, a través del Buzón de Sugerencias, del correo [participa@tenco.com.mx](mailto:participa@tenco.com.mx) o directamente al Área de Capital Humano.

- Mantenemos comunicación a través de la página web y redes sociales

[www.tenco.mx](http://www.tenco.mx)



- Trabajamos constantemente para lograr la excelencia operativa, mejorando nuestros procesos, implementando políticas y operando de acuerdo a nuestro Código de Ética, Programa de Integridad y Valores Tenco.

- Cuidamos el medio ambiente, optimizamos recursos y tratamos adecuadamente la basura electrónica; buscando promover una cultura de reducir, reusar y reciclar.

- Buscamos que el cliente viva la experiencia Tenco, cumplir sus expectativas y escuchar sus opiniones; generando clientes promotores. Utilizamos el TPS Tenco Promoter Score para medir la lealtad de los clientes, basado en la metodología NPS. Las encuestas son aplicadas de manera trimestral, y con base en las respuestas obtenidas implementamos planes de acción y de mejora. El resultado del TPS forma parte de nuestro Balanced Scorecard.

- Realizamos alianzas con proveedores estratégicos, buscando relaciones a largo plazo. Mantenemos una relación de confianza con nuestros subcontratistas, basados en la ética y buenas prácticas.

- Participamos y colaboramos con clientes, proveedores, asociaciones civiles, instituciones educativas, organismos empresariales e instituciones gubernamentales para contribuir al desarrollo de la comunidad.

# Gestión de la ESR en Tenco

## Sensibilización en temas de RSE

Continuamente capacitamos a los integrantes del Comité de RSE, en talleres, conferencias, cursos, etc. sobre Responsabilidad Social Empresarial, como es el caso del Curso de Gestión estratégica del Distintivo ESR, Taller sobre Gestión de Evidencias, Alliance for Integrity, entre otros; la mayoría impartidos en FECHAC (Fundación del Empresariado Chihuahuense A.C.). Asimismo, se cuenta con un asesor profesional en materia de RSE. Los integrantes del Comité son responsables de transmitir a los demás colaboradores de Tenco los conocimientos sobre el tema, por lo que imparten cursos internos a los demás colaboradores inclusive desde el curso de inducción.



## Contribución de Tenco a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Tenco contribuye a diversos Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), a través de la Estrategia de Sustentabilidad y Responsabilidad Social. Tanto los ODS como los Principios del Pacto Mundial se integran a la estrategia del negocio, al estar alineados a los valores, a la cultura Tenco y al compromiso de la empresa.

Los 17 Objetivos del Desarrollo Sostenible fueron acordados en la Cumbre de las Naciones Unidas en 2015, y tienen como objetivo poner fin a la pobreza, luchar contra la desigualdad y la injusticia, y hacer frente al cambio climático sin que nadie quede atrás para el 2030.

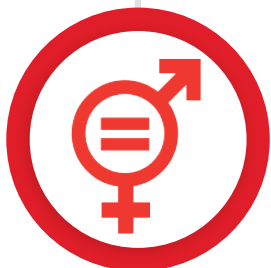
# Gestión de la ESR en Tenco

## Contribución de Tenco a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)



### No.3 Salud y bienestar

- \* Capacitamos constantemente a colaboradores y subcontratistas en materia de seguridad en obra, fomentando una cultura de cero accidentes. Asimismo, proporcionamos el equipo de protección personal necesario.
- \* Contamos con políticas y procedimientos de seguridad y salud, además fomentamos el deporte y el cuidado de la salud. Los colaboradores cuentan con un Seguro de gastos médicos mayores.
- \* Contamos con diversas brigadas, las cuales reciben capacitación constante.
- \* Contamos con un paquete de prestaciones buscando el bienestar de los colaboradores y sus familias.



### No.5 - Igualdad de género

- \* Somos una empresa centrada en la persona, buscamos su bienestar e igualdad de trato; otorgando las mismas oportunidades a todos. Contamos con diversas políticas y procedimientos, comunicación constante y medios de denuncia, así como un Comité de Ética y Auditoría.
- \* Obtuvimos el Distintivo Empresa Comprometida con los Derechos Humanos, como empresa pionera a nivel nacional.



### No.8 - Trabajo decente

- \* Contamos con oficinas en Chihuahua, CDMX, Monterrey, Los Cabos y tenemos presencia en San Luis Potosí y el Sureste Mexicano; un Centro Logístico en Chihuahua y en El Paso, TX. \* Somos un equipo de 160 colaboradores directos y 500 subcontratados. Tenemos presencia en proyectos en todo el país, y contratamos personal local, contribuyendo al crecimiento económico en las regiones en que participamos.
- \* Somos una empresa centrada en la persona y comprometida con la comunidad y el medio ambiente. Buscamos el bienestar de los colaboradores, su desarrollo profesional y personal.

# Gestión de la ESR en Tenco



## No.9 - Industria, innovación

- \* Somos una empresa de tecnología líder en el desarrollo de soluciones integradas de seguridad electrónica, redes, control y automatización.
- \* Hemos desarrollado una plataforma propia de integración abierta (open) NINO.
- \* Siempre enfocados en el cliente innovamos, utilizamos metodologías como PMI, Lean Construction; resolvemos proyectos en CAD, Revit y modelos BIM. Innovamos en nuestros procesos, como es la creación del Área de Pre-Test.
- \* Fortalecemos nuestra operación automatizando procesos a través de desarrollos propios y plataformas de terceros.
- \* Contribuimos para que nuestros clientes obtengan la Certificación LEED.



## No.17 - Alianzas para lograr los objetivos

- \* Nos adherimos al Pacto Mundial de las Naciones Unidas en 2016, refrendando cada año nuestro compromiso.
- \* Hacemos comunidad colaborando con diversas asociaciones, tales como Coparmex, Fechac, Persé, universidades, centros de investigación, entre otras.
- \* Participamos en el Proceso de las Mejores Empresas Mexicanas MEM, obteniendo el Reconocimiento por 5to año consecutivo.

# Ética Empresarial

El eje rector que motiva nuestra razón de ser es la ética en todos los niveles de la organización, por tal motivo contamos con una **conducta ética** alineada a los valores y filosofía de la organización; la cual promovemos con nuestros grupos de interés. Esta cultura ética inicia desde el Gobierno Corporativo y se transmite a toda la organización.

Como parte de la estrategia de Responsabilidad Social de Tenco, nos adherimos al **Pacto Mundial** en 2016 y cada año refrendamos nuestro compromiso con el cumplimiento y promoción de los Diez Principios del Pacto Mundial.

El **Código de Ética Tenco**, establece las normas mínimas de conducta esperadas que son adicionales a las de carácter legal aplicable. Este documento se proporciona a los colaboradores desde su ingreso a la organización, brindando la capacitación al respecto desde el Curso de Inducción; de manera que los colaboradores puedan conocerlo, promoverlo y respetarlo, mediante una carta de conformidad firmada. Existe un extracto en la página web, y actualmente se está promoviendo con otros grupos de interés para que lo conozcan y para invitarlos a contar con su propio código.

En el Código se establece un **Comité de Ética y Auditoría**, el cual está conformado por colaboradores de Tenco de diferentes áreas. Este Comité debe asegurarse de la debida difusión y aplicación del código, resolver dudas y brindar soluciones a situaciones que surjan relativas a las faltas del Código de Ética. El Comité sesiona una vez al año o de manera extraordinaria cuando surge alguna situación que lo amerita.

El Código de Ética contempla también **mecanismos de denuncia**, los cuales consisten en el correo participa@tenco.com.mx, buzones de sugerencias o directamente con Comité de Ética y/o el Departamento de Capital Humano.

El Código de Ética contempla una **Política Anticorrupción**, ya que Tenco rechaza toda práctica desleal, de soborno, y en general cualquier práctica no ética.

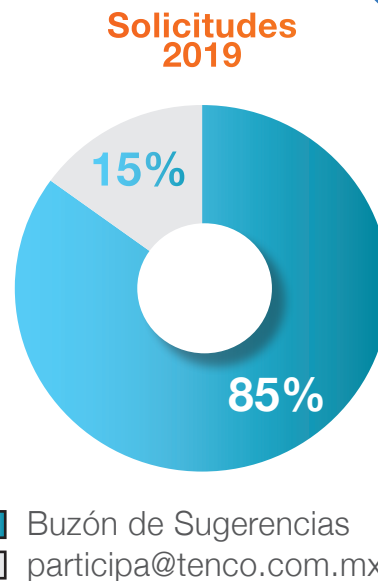
Utilizamos la metodología del **NPS Net Promoter Score** para conocer la lealtad de los clientes, internamente lo denominamos Tenco Promoter Score. Se aplican encuestas trimestrales a nuestros clientes, las cuales consisten en solo dos preguntas. Esto nos permite, además, conocer su percepción y saber directamente sus opiniones. A partir de 2019, hicimos algunos cambios en nuestro procedimiento, al contemplar clientes en diferentes etapas de nuestra operación: pre-venta, ejecución, administrativa y soporte técnico. Adicionalmente, incluimos en las encuestas a proveedores y subcontratistas; lo cual, si bien no se contempla en la calificación, nos permite monitorear su percepción. Cabe mencionar que el TPS forma parte de nuestro Balanced Scorecard, el cual está alineado a los KPI de la organización.



# Ética Empresarial

**Capacitamos** constantemente a los colaboradores en temas de ética, valores y derechos humanos, promoviendo una cultura de respeto y buenas prácticas.

En los contratos con subcontratistas, clientes y proveedores incluimos cláusulas de confidencialidad y conductas éticas. Se contempla también el mecanismo de denuncia, por medio del correo electrónico de [participa@tenco.com.mx](mailto:participa@tenco.com.mx)



## Programa de Integridad

Contamos con un Programa de Integridad, el cual tiene como objetivo promover una cultura de integridad, manejo de riesgos y prevención de la corrupción.

Cualquier actividad de la organización debe ser en congruencia con los valores de Tenco, sin poner en riesgo dichos valores ni la integridad de las personas.

La alta Dirección de Tenco, así como el Consejo de Administración están comprometidos con este Programa de Integridad; promueven una cultura de ética e integridad, con una **Tolerancia Cero para la corrupción.**

El Programa de Integridad contempla políticas, manuales y procedimientos de la organización, códigos de conducta, sistemas adecuados y eficaces de control, sistemas de denuncia, procesos de capacitación, políticas, etc. Asimismo, incluye una Política detallada para Resolver Áreas de Riesgos Específicas, así como un Mapa de Riesgos.

## Administración de riesgos

Contamos con un Mapa de Riesgos, el cual se revisa de manera anual (o antes si se requiere) con los gerentes/directores de área, coordinados por el Área de Planeación Estratégica y Dirección General. El objetivo es analizar y evaluar riesgos, contemplando prioridad, impacto, estrategias, planes de acción (mitigación), planes de contingencia, etc. En este mapa se consideran riesgos operativos, de capital humano, financieros, de corrupción, entre otros.



# Calidad de Vida en la Empresa

Con la finalidad de contribuir al desarrollo personal y profesional de los colaboradores, contamos con diversos procedimientos y programas que buscan el bienestar de los colaboradores y sus familias, siempre centrados en la persona, de acuerdo a los Valores, Código de Ética y Filosofía Tenco.

Desde sus inicios Tenco está comprometido con el bien común y promueve una cultura basada en valores y principios humanos. Adicionalmente, Tenco se adhiere al Pacto Mundial de las Naciones Unidas en 2016 y refrenda cada año su compromiso.

En Tenco es muy importante un ambiente laboral agradable, positivo y de mejora continua; por lo que se realizan diversas actividades para fomentar el compañerismo y lograr un sentido de pertenencia.

Durante 2019 y 2020 los integrantes del Departamento de Capital Humano, así como el resto de los colaboradores han recibido capacitaciones acerca de la **Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018** Factores de riesgo psicosocial en el trabajo; asimismo se aplicó la encuesta contemplada en la Norma, la cual es de gran utilidad para la organización, ya que nos permite alinear las inquietudes expresadas con las estrategias de Tenco.



Se aplican también **evaluaciones de desempeño al 100%** de los colaboradores, con base en un Sistema de Competencias, lo que permite detectar áreas de oportunidad y mejora. Se realizaron a la vez **entrevistas de indagación** con todos ellos; los resultados obtenidos en 2019, comparados con los resultados del 2018, nos indican que los colaboradores continúan valorando el clima laboral, así como las prestaciones. Sin embargo, tuvimos un incremento en los intereses por la formación (idiomas, cursos técnicos, diplomados, especialidades y maestrías), lo cual nos indica que los colaboradores muestran una importante madurez en sus Planes de Vida y Carrera; como resultado de la retroalimentación brindada por los líderes hacia ellos durante las Evaluaciones de Desempeño.

# Calidad de Vida en la Empresa

Es importante destacar también que la introducción de Metas de Competencias requeridas por puesto, enriqueció dichos Planes de Vida y Carrera, así como la implementación del Cardex Virtual donde el colaborador puede visualizar su Plan de Carrera en la plataforma interna Simon-e.

Garantizamos la igualdad de trato en cuanto a género, orientación sexual, edad, discapacidad, condición social y origen étnico, otorgando las mismas oportunidades laborales y de desarrollo a todos en cuanto a contratación, promoción, remuneración y división del trabajo; con un total respeto a los derechos humanos. Contamos con diversas políticas y procedimientos de reclutamiento, selección y contratación; así como una Política de Capital Humano, donde formalizamos el trato de igualdad anteriormente mencionado. Tenco rechaza el trabajo forzado u obligatorio, así como el trabajo infantil en todas sus formas; inclusive en las políticas y procedimientos se contempla la contratación únicamente de mayores de edad. Tenco fomenta además la igualdad de género a través de pláticas y capacitaciones impartidas a todos los colaboradores, contemplando también mecanismos de denuncia.

Tenco lleva a cabo diversas acciones tales como proporcionar y promover condiciones de trabajo seguras (tanto en oficinas administrativas como en los sitios en que estamos participando), así como garantizar salarios dignos. Desde que el colaborador ingresa a la organización se le proporciona un detalle de la composición de su salario, así como del Paquete de Prestaciones de Tenco, el cual incluye diversos programas y políticas que buscan el bienestar del colaborador y su familia, como son Educación Continua, Apoyo al Deporte, Política de Préstamos, entre otras.

Adicionalmente promovemos un balance familia-trabajo, por medio de permisos especiales, apoyos económicos, horarios flexibles, trabajo remoto, entre otras actividades que apoyan sobre todo a madres y padres trabajadores.

Como parte del desarrollo personal y profesional de los colaboradores, promovemos la educación y capacitación del personal, reconociendo su importancia, por medio del Plan de Capacitación Anual y la Política de Formación Continua; inclusive contamos con un Club de Lectura Interno, el cual busca fomentar la cultura a través de la lectura.

Durante 2019 se tuvo una pequeña participación con la Orquesta Filarmónica del Estado de Chihuahua, al apoyarlos con una actividad para recaudar fondos mediante un concierto durante el mes de octubre, en el cual además de apoyar a los niños que participan en la Orquesta, vimos la oportunidad de fomentar la cultura entre los colaboradores de Tenco.

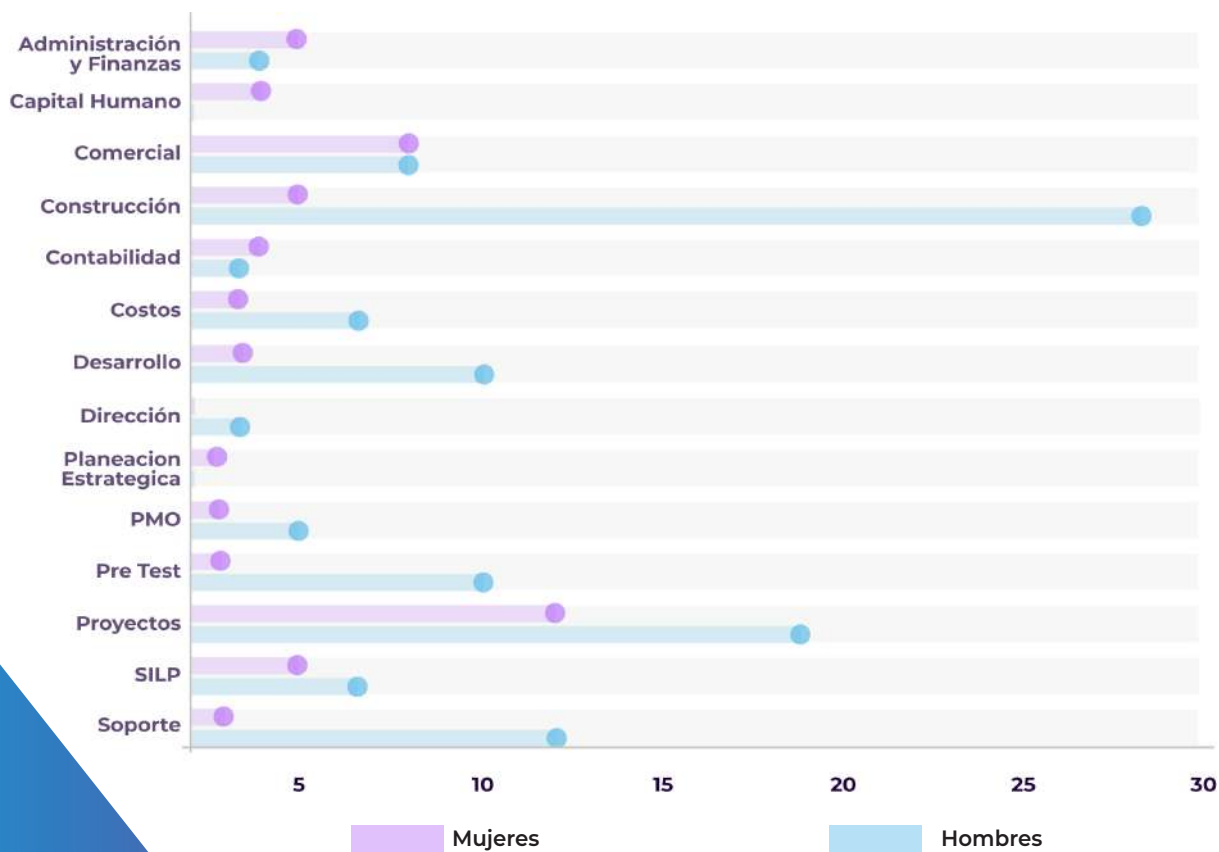
# Calidad de Vida en la Empresa

Tenco mantiene una **comunicación constante** con sus colaboradores, por medio del “landing page” del ERP Simon-e (software desarrollado por Tenco), correos electrónicos, proyección en pantallas y tableros internos, etc. Asimismo, se realizó una **Encuesta de Comunicación Interna**, con el objetivo de verificar si la estrategia de comunicación interna es la adecuada.

En Tenco estamos abiertos a escuchar ideas, inquietudes, sugerencias, etc. por parte de cualquier persona, por lo cual contamos con el correo [participa@tenco.com.mx](mailto:participa@tenco.com.mx) así como un procedimiento, el cual tiene como objetivo, además de establecer un mecanismo de comunicación, funcionar como una herramienta de **prevención, control y denuncia**. La propuesta más popular durante el año fue conservar el “**viernes de tenis**”, una iniciativa del Departamento de Capital Humano que inicialmente aplicó para el mes de julio de 2019, pero debido a todas las sugerencias recibidas, se estableció como fija: todos los viernes los colaboradores pueden asistir con tenis a las oficinas.

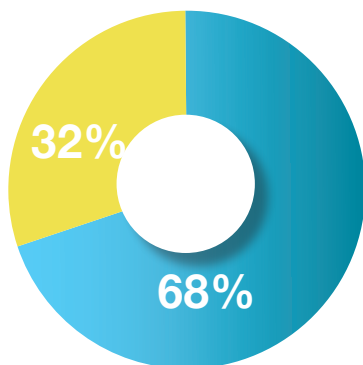
Se llevan a cabo diversos eventos con los colaboradores durante el año, para fomentar el compañerismo y el sentido de pertenencia, como es la Junta Anual, donde se muestran los resultados del año e información relevante.

## Género por Departamento



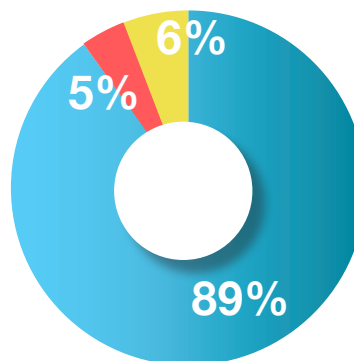
# Calidad de Vida en la Empresa

Colaboradores por género



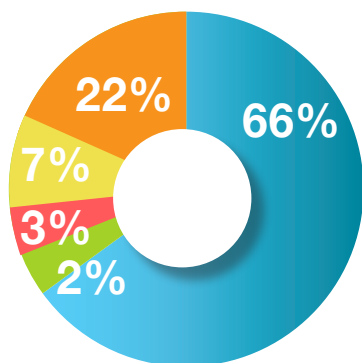
- Hombres
- Mujeres

Tipo de Contrato



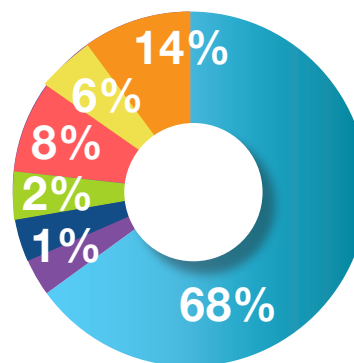
- Indeterminado
- Practicantes
- Obra determinada

Escolaridad



- Ingeniería
- Licenciatura
- Bachillerato/Técnico
- Primaria/Secundaria
- Maestría

Distribución geográfica



- Chihuahua
- Ciudad de México
- Nuevo León
- San Luis Potosí
- Baja California Sur
- Querétaro
- Guanajuato

# Calidad de Vida en la Empresa

## Encuesta de Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo

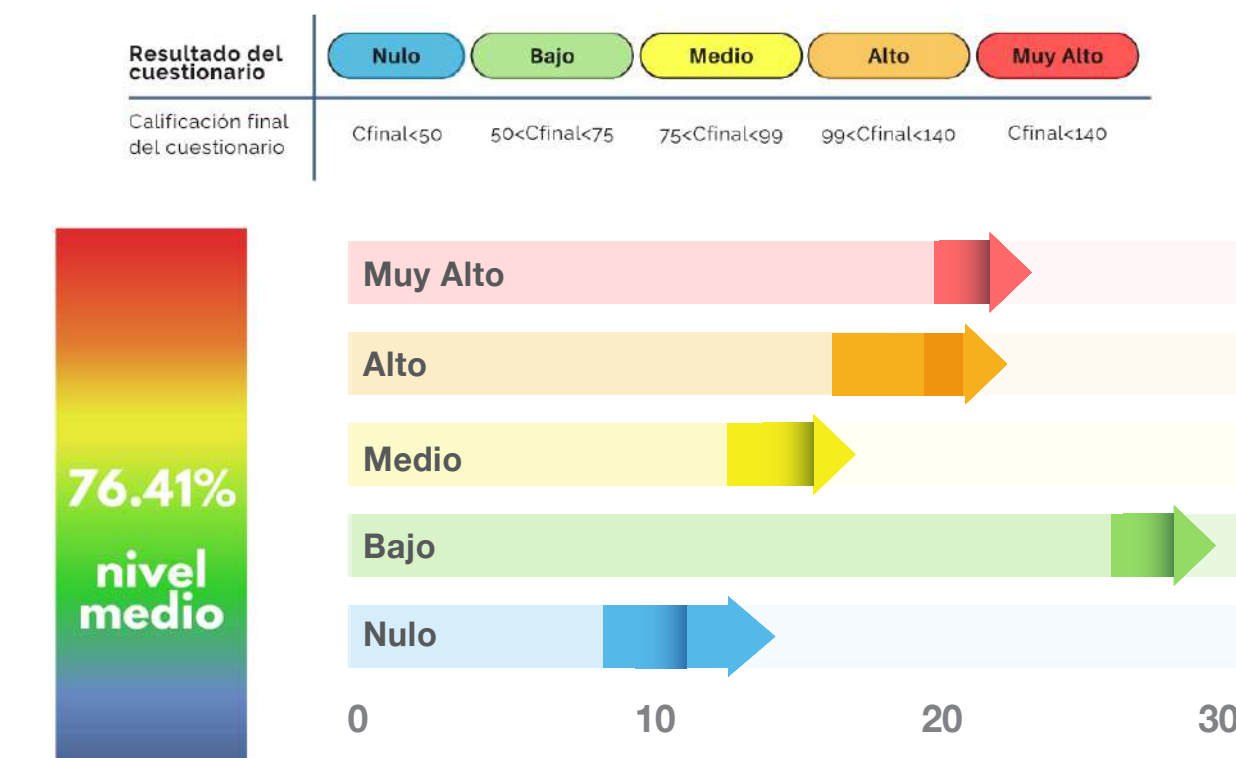
La **Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018** Factores de riesgo psicosocial en el trabajo está acorde a los lineamientos de la OMS Organización Mundial de la Salud, así como a la OIT Organización Internacional del Trabajo. Esta Norma entró en vigor en octubre del 2019 y está alineada a las mejores prácticas internacionales.

Decidimos realizar la encuesta relativa a la NOM-035 durante la pandemia del COVID-19, con el objetivo de conocer el impacto psicosocial de la situación actual en nuestros colaboradores, en la nueva modalidad de trabajo home office. Capacitamos al 100% de los colaboradores y posteriormente aplicamos la encuesta de manera virtual. La calificación final del cuestionario ubica a Tenco en un nivel “medio”.

Nuestra meta para el siguiente año es obtener un resultado global de nivel “bajo” en un porcentaje inferior a 70%, por lo cual se está desarrollando una estrategia específica, en conjunto con los líderes de la organización.

En Tenco consideramos esta encuesta no sólo como un cumplimiento a la norma; sino que además la adoptamos como una buena práctica, por lo que será una actividad permanente a realizarse de manera anual en nuestra organización.

A continuación, un extracto de los resultados obtenidos:



# Calidad de Vida en la Empresa

## Plan de Desarrollo

Se han realizado diversas actividades con el objetivo de contribuir al crecimiento personal y profesional de los colaboradores, generando sentido de pertenencia, retención de talento, etc. Se llevó a cabo una entrevista de indagación con todos los colaboradores, para conocer sus necesidades y metas personales; con la información obtenida fue posible complementar el paquete de prestaciones de la organización y “empatarlo” con las necesidades de los colaboradores.



Se llevan a cabo Evaluaciones de Desempeño de manera anual, en la cual se contemplan, además de las funciones propias del puesto y sus indicadores, las competencias cardinales y capacitación. Cabe mencionar que las evaluaciones de desempeño están alineadas a los KPI de la organización.

Derivado de las evaluaciones de desempeño, podemos iniciar con la detección de necesidades de capacitación y diseñar un Plan de Capacitación Anual; el cual incluye cursos y capacitaciones técnicas, de liderazgo, temas de derechos humanos, medio ambientales, entre otros.

Contamos con una Ruta Organizacional, retroalimentación positiva, procesos de coaching o inclusive entrevistas 360°.

Contamos también con un Comité de Capital Humano conformado por el Gerente de Capital Humano, Director General y colaboradores de diferentes áreas de la organización. Este comité es de gran utilidad para el diseño e implementación de estrategias como el Plan de Capacitación, Planes de Carrera, entre otros.

Porcentaje de gasto destinado a Capacitación, Salud y Bienestar	3%
Programas de Capacitación y desarrollo	35%
Programas de Salud y Bienestar	65%
Núm. de colaboradores certificados en marcas Tenco	114
Núm. de horas de capacitación presencial/virtual	3,345
Núm. de colaboradores capacitados	691
Núm. de colaboradores capacitados en temas de derechos humanos	251
Núm. de accidentes de trabajo	0

# Calidad de Vida en la Empresa

## Seguridad y Salud

Tenco es una empresa líder, eficiente y competitiva que asume como valores fundamentales la seguridad, la salud y la protección al medio ambiente.

Nos comprometemos a generar un lugar de trabajo seguro y saludable para nuestros colaboradores, subcontratistas, clientes y proveedores que desempeñan tareas en nuestras instalaciones y/o en nuestra representación, mediante la implementación de Programas de Prevención de Accidentes y de Fomento a la Salud. Asimismo, nos comprometemos a minimizar el impacto que es generado por las actividades al medio ambiente cumpliendo en todo momento con la legislación aplicable.

Nuestra meta es cero accidentes; la seguridad y salud en el trabajo son primero y están por encima de cualquier actitud y es responsabilidad de todos. Hemos implementado diversas políticas y procedimientos que nos permitan regular en la organización los temas de seguridad. Desde pláticas de seguridad diarias de 5 minutos en obra, cursos y capacitaciones, uso de equipo de protección personal, contar con seguristas (colaboradores expertos en temas de seguridad, avalados por la STPS) en los proyectos, así como un Coordinador Nacional de Seguridad, etc. Contamos con brigadas capacitadas (en primeros auxilios, búsqueda y rescate, etc.), realizamos recorridos de seguridad, entre otras actividades.

Durante 2019 se impartieron más de 150 horas de capacitación en temas de seguridad a más de 75 colaboradores, logrando cero accidentes de trabajo.

Realizamos de manera anual la Semana de la Salud, así como exámenes de la vista sin costo para los colaboradores; buscando concientizar sobre la importancia de una buena salud y fomentando el bienestar personal de los colaboradores. Asimismo, se cuenta con una Política de Apoyo al Deporte, que ofrece convenios para promover el deporte entre los colaboradores y sus familias.





# Calidad de Vida en la Empresa

## Proyectos de Mejora e Innovación

Como una estrategia para fomentar la participación de los colaboradores e involucrarlos en la **mejora continua de Tenco**, se cuenta con una iniciativa denominada Proyectos de Mejora e Innovación, en la cual los colaboradores presentan su proyecto de acuerdo al procedimiento y formato establecidos. El Área de Planeación Estratégica es responsable de recibir las solicitudes de los proyectos, apoyar desde la definición del mismo, dar seguimiento y cierre, evaluando los resultados obtenidos. Se cuenta con un Comité que autoriza los proyectos y se reúne periódicamente para el seguimiento de los mismos.

Los proyectos pueden abarcar cualquier área de la organización, nuestro Portafolio actual contempla proyectos de mejora de procesos y generación de ahorros, medio ambiente, educación, desarrollo social, entre otros.

Contamos con varios casos de éxito en el año, entre ellos un **Proyecto para Optimizar el Área de Presupuestos**, el cual fue un proyecto muy amplio; su objetivo era optimizar las tareas y lograr una mayor eficiencia en esta área. El proyecto concluyó satisfactoriamente y se cierra con la presentación de resultados, gráficas comparativas así como una actualización al procedimiento correspondiente.

**El Programa de 5's** en Tenco inició como una Proyecto de Mejora e Innovación, y se quedó de manera permanente. En la actualidad contamos con un Comité de 5's, formado por colaboradores de distintas áreas, que da seguimiento a este proyecto.

**MEJORA  
CONTINUA**  
by Tenco



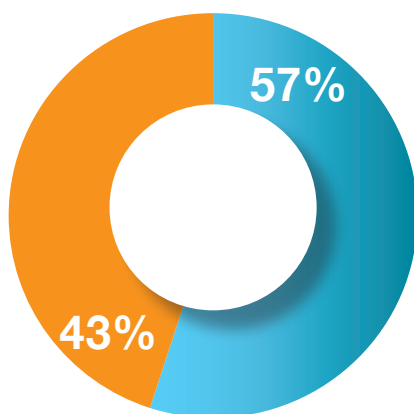
# Vínculo con la Comunidad

En Tenco consideramos primordial el promover y establecer relaciones de respeto de los derechos y el desarrollo económico y social de las comunidades en las que operamos. Trabajamos continuamente en el diseño e implementación de estrategias de sustentabilidad y de un sistema de gestión de responsabilidad social respecto a todos los grupos de interés. Llevamos a cabo diferentes actividades de voluntariado, donativos, fomento al deporte, participación en eventos de clientes/proveedores, desarrollo de proveedores y subcontratistas, entre otros.

Durante 2019, apoyamos de manera directa e indirecta a **más de 27 organizaciones con programas sociales y apoyo a la educación**, por medio de donativos, voluntariado, etc. Entre los beneficiados se encuentran escuelas, iglesias, organizaciones en pro de la niñez, instituciones de educación superior, entre otros.



Más de 325 niños beneficiados por programas sociales



- Programas Sociales
- Apoyo a la Educación y Tecnología

**Horas de Voluntariado**

Tenco busca promover el voluntariado, pues además de apoyar a la comunidad, se logra involucrar a los colaboradores y fomentar el compañerismo; durante 2019 fueron más de **648 horas de voluntariado**.

Hemos celebrado convenios con instituciones de educación media y superior, para diferentes tipos de apoyos; como prácticas, apoyo en proyectos y brindarles asesorías. Apoyamos a un equipo de robótica de nivel bachillerato para diversas competencias. Asimismo, colaboramos con programas como World Vision, Voluntarias Vicentinas, Asentamiento Tarahumara y Refugio de Amor, por medio de donativos económicos y en especie; contemplando el apoyo por parte de Tenco y de los colaboradores, de manera totalmente voluntaria.

En algunas situaciones, como es el caso de Refugio de Amor (una casa hogar de niños) adicional al apoyo económico se realizan visitas por parte de los colaboradores, con el objetivo de convivir con los niños, apoyarlos con alguna tarea en particular, festejar fechas especiales, etc.

# Vínculo con la Comunidad

Apoyamos al Centro de Estudios para Invidentes, A.C. (CEIAC) como parte del Consejo de Administración, y adicionalmente realizamos diversas actividades para contribuir al desarrollo de sus estudiantes. Tenemos contemplado involucrar a colaboradores, clientes y proveedores para colaborar con esta institución, que cuenta con diversos programas de apoyo para ciegos y débiles visuales.

Participamos en la organización y en la promoción del Evento organizado por CEIAC “Cena en la Oscuridad”, como una manera de sensibilizar a los participantes respecto a la realidad que enfrentan los débiles visuales.

Asimismo, apoyamos desde hace varios años al Centro para el Fortalecimiento de la Sociedad Civil, A.C. (CFOSC) formando parte del Consejo de Administración, así como de varios comités con que cuenta. CFOSC es una fortalecedora de organizaciones de la sociedad civil que asesora y apoya con diversas temas, tales como: planeación estratégica, fiscal, desarrollo organizacional, entre otros; jugando un papel muy importante al impulsar y fortalecer diversas organizaciones de la comunidad.

Participamos también en eventos organizados por clientes y diferentes asociaciones, como es el caso de un cliente que celebra eventos deportivos con el objetivo de recaudar fondos para la construcción de viviendas dignas en México.

## Participación en Consejos de Administración

Los directivos de Tenco tienen la oportunidad de participar en varios Consejos de Administración en diversas instituciones, con lo que comparten sus conocimientos y experiencia.

## Participación en Publicaciones

Estamos participando a través del Director General de Tenco, con Índice Editores; en el desarrollo de la Enciclopedia MEM, un proyecto de Las Mejores Empresas Mexicanas. Hemos participado en los siguientes tomos:

- Gobierno Corporativo**. Publicado en 2017.
- Innovación**. Publicado en 2017.
- Servicio y Enfoque al Cliente**. Actualmente está en proceso de revisión.

## Participación en Foros

Hemos participado en diversos foros, como es el caso de **Expo Industrial Normativa 2019**, organizada por Canacintra Chihuahua, donde compartimos el caso de éxito del Programa de Buenas Prácticas Ambientales de Desarrollo Urbano y Ecología del Municipio de Chihuahua. También participamos activamente en el Consorcio de Capital Humano, iniciativa liderada por el Tec de Monterrey Campus Chihuahua, el cual es un foro de alto nivel para fortalecer acciones encaminadas a mejorar las prácticas en el Área de **Capital Humano**. Asimismo, tuvimos la oportunidad de participar en el **Panel del Pacto Mundial México** “Aportación de las PYMES a los ODS”, llevado a cabo el marco del 3er Foro Internacional de PYMES Socialmente Responsables, celebrado en Chihuahua, Chih., en el mes de octubre de 2019. También colaboramos con el **Centro de Competitividad Chihuahua**, al participar como evaluadores dentro del Premio Chihuahua a la Competitividad Edición XXV. Asimismo, participamos en el **IMEF** Instituto Mexicano de Ejecutivos de Finanzas de Chihuahua.

# Vínculo con la Comunidad

## Desarrollo de proveedores y subcontratistas

Buscamos contribuir al desarrollo y crecimiento de proveedores y subcontratistas, creando alianzas y buscando relaciones a largo plazo. Tenco cuenta con diversas certificaciones de las marcas que especifica e incluye a proveedores y subcontratistas en las capacitaciones.

Adicional a las capacitaciones brindadas (en temas tanto técnicos como de seguridad) se brinda sin costo asesoría a los subcontratistas respecto a temas de Seguro Social.

## Alianzas con instituciones educativas

Se han celebrado convenios con instituciones educativas y centros de investigación, como es el caso de la Universidad Autónoma de Chihuahua (UACH) y Asociación Montessori de Chihuahua, A.C. Con esta última institución participamos en un programa en el que estudiantes de nivel secundaria realizan prácticas durante un corto periodo de tiempo, con el objetivo de formarlos en un ambiente laboral y brindándoles capacitación para fortalecer habilidades y liderazgo.

El vínculo con la UACH y demás universidades, además de contemplar que los estudiantes realicen sus prácticas profesionales en Tenco, consideran la impartición de conferencias, visitas a las oficinas, asesorías, etc.



## Apoyo al deporte

Buscamos fomentar el deporte entre los colaboradores y sus familias, clientes, proveedores y la comunidad en general. Por lo tanto, además de la Política de Apoyo al Deporte (la cual contempla beneficios para sus colaboradores), patrocinamos uniformes y apoyos a algunos equipos deportivos; participamos en eventos de clientes y proveedores relativos al deporte, tales como carreras, torneos, etc.

# Cuidado y Preservación del Medio Ambiente

En Tenco nos preocupamos por el medio ambiente y el uso sustentable de los recursos, por lo cual estamos comprometidos con el diseño, desarrollo y mejora de nuestros procesos, productos y servicios, persiguiendo un modelo de negocio basado en el equilibrio entre su crecimiento y el impacto de su actividad en el medio ambiente.

Tenco obtiene en 2019 el **Certificado de Cumplimiento Ambiental**, al participar en el **Programa de Cumplimiento Ambiental y Buenas Prácticas Ambientales BPA's**, iniciativa del Municipio de Chihuahua, Chihuahua en el cual participaron diversas organizaciones.



Asimismo, participamos en la **Expo Industrial Normativa 2019 de Canacintra Chihuahua**, en el Panel de Embajadores; compartiendo experiencias respecto al Programa de Cumplimiento Ambiental y Buenas Prácticas Ambientales BPA's mencionado anteriormente.

## Integración De Sistemas

En Tenco estamos comprometidos con los proyectos en los que nos involucramos y aseguramos que nuestros servicios estén orientados hacia la eficiencia en el uso de energéticos y consumibles renovables; proveemos de sistemas tecnológicos que propicien un entorno ecológico interior y exterior habitable, sustentable, altamente seguro, eficaz en su operación y mantenimiento, entre otras variables, logrando así que los sistemas de automatización del edificio, la arquitectura inteligente, la alta ingeniería, la actividad y las telecomunicaciones estén totalmente integradas; lo cual implica la reducción de los impactos ambientales causados por nuestros procesos, contribuimos directamente con nuestros clientes para la obtención de la certificación LEED (Certificación de edificios sostenibles, desarrollado por el Consejo de la Construcción Verde de Estados Unidos).



# Cuidado y Preservación del Medio Ambiente

## Proveedores y subcontratistas

Como estrategias de sustentabilidad, el 53% de las compras (equipo y gastos indirectos) se realiza con proveedores locales proyectando una disminución importante en el uso de mensajería y paquetería, además el 32% de los colaboradores son contratados de forma sectorizada, de igual manera se busca la contratación de subcontratistas locales; ambas estrategias disminuyen la aportación de emisiones de CO2 derivadas del transporte y contribuyen favorablemente a la derrama económica de las regiones.

## Building Management Systems

El diseño de nuestros sistemas ayuda a nuestros clientes a obtener puntuación en varios aspectos de LEED, tales como: Control de erosión y sedimento, medición de gas, agua y electricidad a nivel edificio, documentación y reportes para la puesta en marcha de los sistemas energéticos, programación para la utilización mínima de energía, medición del flujo de aire, integración de medidores de CO2 para áreas densamente ocupadas, control de iluminación, etc.



## Operación Sustentable

La basura electrónica y/o sobrante de equipo generado por nuestra operación en las diferentes obras es recolectado y enviado a Chihuahua para su revisión. En algunos de los casos es posible recuperar equipo, el cual es reutilizado para pruebas o para donaciones, en otras ocasiones se trata de equipo que ya no tendrá uso (basura electrónica) y debe ser tratado de manera especial. Durante el año 2019 se dispuso un total de 841kg de basura electrónica, entre el equipo que se recabó de las obras y el equipo aportado por los colaboradores, derivado de una Campaña de reciclaje en la que se invitó a colaboradores y a sus familias a llevar la basura electrónica que tuvieran en sus hogares. Los 841 kg recabados reflejan un incremento del 57% respecto a la disposición del 2018. La basura electrónica recabada se dispone con una empresa local certificada para tal actividad.

# Cuidado y Preservación del Medio Ambiente

Mediante el **Programa de 5s** se fomenta la **separación de residuos** y la disposición responsable de basura electrónica. El material recabado de la separación de residuos (aluminio, papel y pet) se dona a escuelas que llevan a cabo esta actividad para fomentar la cultura ambiental en los niños y recabar fondos.

Adicionalmente se fomenta en Tenco el uso responsable de los recursos, como es el papel, agua, luz, etc. Se realizan campañas de **concientización medio ambiental** (para fomentar la separación de residuos y uso responsable de recursos, por ejemplo) mediante proyecciones en las pantallas internas, correos electrónicos y publicaciones en la sección de noticias del ERP de la compañía.

## Centro Logístico

El Centro Logístico, ubicado en la ciudad de Chihuahua, Chih., es el punto de recepción y partida de las compras internacionales y de una parte de las compras nacionales; durante 2019 se realizaron 2,943 envíos, los cuales se redujeron respecto al 2018 debido a la consolidación de envíos y a las estrategias realizadas con proveedores para contar con entregas directas en los proyectos y/o almacenes en sitio.

Para estos envíos, se utiliza el 98% de material de empaque reciclado, es decir, **se compra solo el 2% del material que se utiliza para empacar y enviar.**

## Cultura vehicular

La flotilla vehicular de Tenco cumple al 100% sus mantenimientos preventivos, así como la regulación “Hoy no circula” donde es aplicable impactando con esto la disminución en la aportación a emisiones de CO2 que pudieran generarse por desperfectos en cualquier automóvil. Adicionalmente se imparten pláticas internas acerca del uso eficiente de los vehículos (ya sean de Tenco o personales), con el objetivo de cuidar sus vehículos y el medio ambiente, logrando un impacto fuera de la organización.



## Cobertura Nacional, Servicio a Cliente y Soporte Técnico

Atendemos a nuestros clientes en todo el país, desde las distintas oficinas de Tenco. En el caso del Departamento de Servicio al Cliente y Soporte Técnico, éste realiza un análisis, con la finalidad de brindar un mejor servicio, reducir traslados de personal, alineado al compromiso de Tenco con la sustentabilidad mediante la reducción de emisiones de CO2 e impulsar la derrama económica mediante la generación de empleos en las comunidades en las que operamos. Se diseñó una zonificación para la atención de los servicios a clientes de acuerdo a un análisis previo de su ubicación, la movilidad del personal, así como cantidad de servicios solicitados por los clientes.

# Principios del Pacto Mundial

Como parte de la estrategia de Responsabilidad Social de Tenco, nos adherimos al **Pacto Mundial** en 2016 y cada año refrendamos nuestro compromiso con el cumplimiento y promoción de los Diez Principios del Pacto Mundial, los cuales contemplan el respeto a los Derechos humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción.

Asimismo, nos unimos a los esfuerzos para el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

## Derechos Humanos

### Principio 1

“Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia”.

Pág. 3, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 16, 18, 19, 20, 21, 26, 28

### Principio 2

“Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos”.

Pág. 3, 8, 9, 10, 11, 16, 18, 19, 21, 28

## Trabajo

### Principio 3

“Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva”.

Pág. 6, 9, 10, 11, 16, 18, 19, 21

### Principio 4

“Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción”.

Pág. 7, 8, 10, 11, 16, 18, 21

### Principio 5

“Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil”.

Pág. 3, 6, 10, 16, 18, 21

### Principio 6

“Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación”.

Pág. 3, 8, 10, 11, 16, 18, 20, 21

## Medio Ambiente

### Principio 7

“Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente”.

Pág. 3, 6, 7, 10, 14, 31, 32, 33

### Principio 8

“Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental”.

Pág. 6, 7, 10, 11, 14, 31, 32, 33

### Principio 9

“Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente”.

Pág. 10, 11, 14, 17, 31, 32, 33

## Anticorrupción

### Principio 10

“Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno”.

Pág. 6, 10, 11, 15, 18, 19, 35



# Alianzas Intersectoriales

Con el objetivo de participar activamente y sumar esfuerzos para el beneficio de la comunidad, participamos con diferentes asociaciones, cámaras, instituciones educativas, etc., manteniendo el compromiso social de identificar las condiciones y necesidades de la comunidad, así como de contribuir al bien común.

Algunas de las asociaciones con las que Tenco participa:

**COPARMEX** (Confederación Patronal de la República Mexicana).

**FECHAC** (Fundación del Empresariado Chihuahuense, A.C.)

**PERSÉ** (Alianza por la Responsabilidad Social Empresarial Chihuahua).

**Pacto Mundial de las Naciones Unidas.** Tenco se adhiere en 2016 y refrenda cada año su compromiso para cumplir y promover los principios de derechos humanos, laborales, medio ambiente y anticorrupción. Tenco participó en el Panel “Aportación de las PYMES a los ODS” durante el 3er Foro Internacional de PYMES Socialmente Responsables, celebrado en Chihuahua en el mes de octubre de 2019.

**Consortio de Capital Humano.** Iniciativa liderada por el Tec de Monterrey Campus Chihuahua, donde participan los líderes de Capital Humano de las principales empresas de la ciudad.

**IMEF** Instituto Mexicano de Ejecutivos en Finanzas. Asociación civil sin fines de lucro que agrupa a miembros del sector financiero mexicano, brindando formación y actualización en finanzas.

**Canacindra.** Tenco participó en el Panel de Embajadores, en el marco de Expo Industrial Normativa 2019, compartiendo experiencias respecto al Programa de Cumplimiento Ambiental y Buenas Prácticas Ambientales, del Municipio de Chihuahua, Chih.

**Centro de Competitividad Chihuahua.** Participamos como evaluadores dentro del Premio Chihuahua a la Competitividad Edición XXV.

**Diversas instituciones educativas y centros de investigación.** Tenco ha celebrado diversos convenios de participación, para brindar asesorías, apoyar estudiantes por medio de prácticas profesionales, impartir conferencias, etc. con instituciones tales como la Universidad Autónoma de Chihuahua, ITESM, entre otros.

De manera adicional, algunos colaboradores y directivos de Tenco participan activamente en diversos consejos y organizaciones no lucrativas, como es el caso de **CEIAC** (Centro de Estudios para Invidentes, A.C.) y **CFOSC** (Centro para el Fortalecimiento de la Sociedad Civil, A.C.); entre otros.

# Reconocimientos y Distinciones

Algunos de los reconocimientos relativos a Sustentabilidad que recibió Tenco durante 2019 por mejores prácticas y gestión de negocios:

El **CEMEFI** (Centro Mexicano para la Filantropía) reconoce a Tenco como una Empresa Socialmente Responsable, otorgando por tercer año consecutivo el Distintivo **ESR**.

La Fundación del Empresariado Chihuahuense **FECHAC** entrega por tercera ocasión un reconocimiento a Tenco por ser una Empresa Socialmente Responsable.

Obtiene el Reconocimiento como una de las Mejores Empresas Mexicanas **MEM**, por quinto año consecutivo.

Tenco obtiene el **Distintivo Empresa Comprometida con los Derechos Humanos**, como empresa pionera a nivel nacional, ya que es la primera vez que se entrega este Distintivo en nuestro país.

El Gobierno Municipal de Chihuahua, a través de la Dirección de Desarrollo Urbano y Ecología entrega un Certificado de Cumplimiento Ambiental a Tenco, así como un **Reconocimiento al Cumplimiento Ambiental y Buenas Prácticas Ambientales BPA's**, en su Edición 2019.





# Datos de Contacto

## Responsabilidad Social

Tenco Integración de Sistemas, S.A. de C.V.  
Vía Lombardía 5705 Suites 601-606  
Edificio Corporativo Distrito 1  
Col. Saucito C.P. 31110  
Chihuahua, Chih. México.  
+52.614.4105017

[www.tenco.mx](http://www.tenco.mx)  
[participa@tenco.com.mx](mailto:participa@tenco.com.mx)

**Twitter: @TencoMx**  
**LinkedIn: @TencoMx**