
ESG

Environmental
Social and
Governance

INDICADORES 2023

Natgas Querétaro SAPI de CV



Impacto Ambiental



Elemento	Métrica o Indicador	Resultados 2022	Meta 2023	Responsable
Reducción emisiones CO2	Toneladas CO2	57,936 TON CO2	Reducir más de 70,000 TON CO2 (126 millones de litros)	Operaciones Comercial
Eficiencia energética	KWh /LEQ vendido	0.153 kWh/L promedio esperado 0.154 kWh/L promedio real	Tener una desviación máxima de ~3% hacia arriba o hacia abajo con base en el target	Ricardo Carmona
Uso de energías renovables	% ahorro Fénix vs CFE	12.8% promedio ahorro mensual	15% de ahorro VS CFE (en promedio entre las 8 EDS)	Ricardo Carmona Tania Mosqueda
Uso de energías renovables	% energía limpia no. de EDS con energía renovable	2 de 8 estaciones con cambio de suministrador	6 EDS con energía renovable: 5FB, OBR, PRZ, MXJ, NAC, JMC	Ricardo Carmona Tania Mosqueda
Eficiencia de uso de agua	Litros agua / carga	3.34 L/carga promedio 2022	3.0 L/ carga	Ricardo Carmona

Impacto Social

Elemento	Métrica o Indicador	Resultados 2022	Meta 2023	Responsable
Retención de talento	% Rotación	Rotación administrativa: 3.68% Rotación operativa: 6.59% Rotación total: 5.72%	% rotación administrativa <5% % rotación operativa <10% %rotación general <7%	Juan Carlos Pineda
Remuneración Igualitaria de los colaboradores	Proporción 1:1	1:1	Proporción 1:1	Juan Carlos Pineda
Satisfacción del Colaborador	% Satisfacción del Colaborador (NPS)	Q4 eNPS administrativo: 69 puntos eNPS operativo: 55 puntos eNPS general: 62	eNPS administrativo: >70 eNPS operativo: >70	Juan Carlos Pineda
Diversidad e igualdad de oportunidades	% Género	Hombres: 55% Mujeres:45%	% Género All Natgas: 55% H / 45% M % Género Gerentes: >40% H / >40% M % Género Coordinadores: >40% H / >40% M % Género Asesores de venta: >40% H / >40% M % Género Administradores: >40% H / >40% M % Género Jefes de Turno: >40% H / >40% M % Género Promotores: >40% H / >40% M	Juan Carlos Pineda
Apoyo a la Comunidad	# Programas de apoyo a la comunidad	Donación 300 kg de tapitas a Banco de Tapitas Donación de 221 juguetes para los hijos de nuestros promotores y jefes de turno (2-10 años)	4 iniciativas al año (1 por trimestre)	Comité ESG

Impacto Social

Elemento	Métrica o Indicador	Resultados 2022	Meta 2023	Responsable
Satisfacción del cliente	NPS	Meta 2022: NPS 82 Resultados 2021: NPS 77	NPS >75 puntos	Gustavo Marrero
Ahorro al cliente	Litros vendidos (gas vs gasolina) Consumo promedio cliente TyP 2021	Meta 2022: 96 millones de litros (venta) = \$672 millones de pesos Resultados 2021: Plaza no competida: \$1,844 Plaza competida: \$1,434 Promedio global: \$1,639 (96,410,769 litros vendidos * \$7 ahorro = \$674,875,383)	Generar un ahorro de más de \$882,000,000	David Domínguez
Financiamientos Otorgados	Financiamiento Otorgado	Meta 2022: Otorgar más de 80 créditos al mes Resultados 2021: 1,697 créditos (\$23,024,147.32)	Colocar \$32 millones en créditos	Flor Montiel
Desarrollo de carrera para el talento interno	%contrataciones internas	-	Informar el % de contrataciones internas que se tengan mes a mes	Juan Carlos Pineda
Desarrollo personal y profesional para colaboradores y clientes	cursos /talleres brindados durante el año	-	Ofrecer 4 meses educación (cursos/ talleres) a nuestros clientes y colaboradores	Comité ESG

Governance



Elemento	Métrica o Indicador	Resultados 2022	Meta 2023	Responsable
Ética empresarial / Transparencia y confianza	# Reportes violación Código de Conducta	0	100% atención y seguimiento a los reportes recibidos + reporte mensual con plan de acción	Juan Carlos Pineda
Corrupción e inestabilidad/ transparencia fiscal	# Controles Consistentes vs Best in Class Procedures	En redacción: 5 En actualización: 3 Terminado: 5 Pendiente por firmar: 14 Difundido: 3 Publicado: 39 Total general: 69	Documentación del 85% de los procesos All Natgas	Héctor Hernández
Ciberseguridad y Privacidad de Datos	# Controles y Procedimientos Existentes / Hardware	0 fallas por ataques cibernéticos 0 quejas Privacidad de Datos	0 fallas por ataques cibernéticos / 0 quejas Privacidad de Datos	Luis Andrés Pi / América García