

# INFORME DE COMUNICACIÓN SOBRE EL PROGRESO

— 2013 —



IGASAMEX



# MENSAJE DEL DIRECTOR GENERAL

En IGASAMEX estamos convencidos de que la responsabilidad social y sustentabilidad la hacemos todos. Enfocando nuestro esfuerzo a través de todas las unidades de negocio, con el apoyo y dedicación de nuestra gente; somos conscientes de los nuevos desafíos en materia ambiental, económica y social, por lo que trabajamos para ampliar nuestras metas e ir más allá de lo que nuestros grupos de interés nos demandan.

Comprometidos a tener cada año mejores prácticas que permitan el fortalecimiento de nuestra estrategia empresarial, de responsabilidad social y sustentabilidad; en IGASAMEX, buscamos trabajar con transparencia y seguridad en todas nuestras operaciones no sólo para cumplir con todas las regulaciones que marca la ley, sino para exceder las mismas.

Conocedores de que la calidad de nuestros productos y el servicio brindado, representan una clara diferenciación frente a la competencia, sabemos que aún hay mucho que lograr; para beneficio de la comunidad de la que somos parte, del medio ambiente que impactamos y en continuidad al mismo éxito del negocio.



En el 2013, pese a la incertidumbre de la economía global y la situación que imperó en nuestro país; logramos exceder nuestras expectativas mediante la firma de nuevos contratos, a través de cambios en la estructura de la organización que permitan entre otros, el fortalecimiento de áreas medulares como Seguridad e Higiene; hasta la renovación de votos a nuestro Código de Ética.

El año pasado fue sin duda un tiempo de reflexión y acción; donde además de retos, enfrentamos grandes satisfacciones como el haber sido reconocidos por primer año con el Distintivo de Empresa Socialmente Responsable por parte de CEMEFI. Así como la firma de adhesión a los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Hoy, a un año de todos estos logros y con grandes áreas de oportunidad, refrendamos nuestro compromiso con la responsabilidad social y sustentabilidad, a partir de este Primer Informe de Comunicación sobre el Progreso; con la convicción de continuar trabajando en los ámbitos de derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anticorrupción; promoviendo acciones que coadyuven a su fortalecimiento dentro y fuera de nuestra organización.

A nombre de IGASAMEX y todos los que formamos parte de ella, agradecemos la confianza y apoyo de nuestros clientes, proveedores, socios y accionistas. Seguiremos enfocados en realizar iniciativas y acciones que generen valor hacia nuestros grupos de interés, la comunidad y el medio ambiente.

Atentamente,

**Carlos Alberto Arriola Jiménez**  
**Director General**



# PERFIL DE LA EMPRESA

IMPULSAR Y BRINDAR SOLUCIONES INTEGRALES PARA EL APROVECHAMIENTO DEL GAS NATURAL EN EL SECTOR INDUSTRIAL DE MÉXICO.

Fundada en 1996 como Integrated Gas Services de México, S. de R.L. de C.V. (IGASAMEX) tras la asociación de inversionistas mexicanos y norteamericanos, con el propósito y enfoque de impulsar y brindar soluciones integrales para el aprovechamiento del gas natural en el sector industrial de México.

Como dueño y operador de alrededor de 25 ductos en nuestro país, IGASAMEX suma hoy más de 150 clientes en prácticamente todas las ramas industriales; contando con la participación de socios estratégicos y de negocio, como:

Corporación Frigus Therme: empresa mexicana con más de 60 años de experiencia en la fabricación y venta de equipos de proceso a la industria en nuestro país.

Corporativo San Ángel: uno de los consorcios más importantes de México en la distribución de combustóleo, diesel y combustibles.

Access Capital Advisers: ocupa hoy en día, el séptimo lugar a nivel mundial entre las empresas más grandes en administración de infraestructura; siendo líder en el ramo de consultoría de Inversión, análisis gubernamental y administración de empresas.



### **MISION**

Contribuir al desarrollo de la sociedad, ayudando a mejorar la competitividad de las empresas, a través de la optimización de sus costos energéticos.

### **VISION**

Seremos la principal empresa privada mexicana proveedora de soluciones múltiples de energía para uso industrial en Latinoamérica.

### **VALORES**

Compromiso con la:

- Seguridad
- Calidad
- Honestidad, integridad y humildad
- Lealtad al cliente

Merecer la confianza y respeto de:

- Clientes
- Accionistas
- Empleados
- Sociedad
- Autoridades
- Proactivo- Tomar Iniciativa
- Entrega al trabajo



# DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

LAS PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL PARA IGASAMEX VIENEN DE LA MANO CON SU MISIÓN, VISIÓN Y VALORES; CON EL FIN DE BRINDAR A NUESTROS CLIENTES UNA SOLUCIÓN DE NEGOCIO QUE LES PERMITA BENEFICIARSE EN TODOS LOS ASPECTOS: SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL.

Conscientes de la necesidad y los beneficios de contar con un comportamiento socialmente responsable; en IGASAMEX, nos enfocamos en diversos temas que para nosotros resultan relevantes a la hora de hacer negocio y que nos ayudan a cumplir con nuestros objetivos:

- **Prácticas éticas**
- **Calidad de vida**
- **Acciones responsables**
- **Medio ambiente**

## Prácticas Éticas

A partir de la identificación, adopción y aplicación de normas de conducta ética apropiadas a nuestra empresa y a sus actividades; donde, la honestidad y cumplimiento son funciones básicas para llevarse a cabo en la forma de hacer negocio; en IGASAMEX nos esforzamos por trabajar día a día con base en un buen gobierno corporativo, con transparencia hacia nuestros accionistas y diversos grupos de interés como clave para alcanzar el éxito.

## Calidad de Vida

Comprometidos con el bienestar de nuestros colaboradores, en IGASAMEX nos preocupamos por promover una cultura basada en valores; en el reconocimiento de los derechos humanos fundamentales y estándares laborales; procurando un ambiente de respeto, diverso e incluyente.

## Acciones Responsables

En IGASAMEX reconocemos la importancia de las comunidades donde operamos por lo que buscamos impactar positivamente en ellas; mediante la generación de empleo, impulsando programas de inversión social y fomentando acciones de voluntariado corporativo que nos permitan contribuir en su desarrollo.

## Medio Ambiente

Conscientes de los impactos de nuestras actividades, promovemos la responsabilidad ambiental durante todo el ciclo de vida de nuestro producto; fomentando la correcta separación y disposición de residuos, la medición y estudio de riesgos, así como la realización de actividades de mitigación y compensación al medioambiente.



# DIEZ PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS

<p><b>Derechos Humanos</b></p>	<p><b>Principio 1</b> Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.</p> <p><b>Principio 2</b> Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.</p>
<p><b>Estándares Laborales</b></p>	<p><b>Principio 3</b> Las empresas deben apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.</p> <p><b>Principio 4</b> Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.</p> <p><b>Principio 5</b> Las Empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.</p> <p><b>Principio 6</b> Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.</p>
<p><b>Medio Ambiente</b></p>	<p><b>Principio 7</b> Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.</p> <p><b>Principio 8</b> Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.</p> <p><b>Principio 9</b> Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.</p>
<p><b>Anticorrupción</b></p>	<p><b>Principio 10</b> Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.</p>





# OBJETIVOS DEL DESARROLLO DEL MILENIO

Con las acciones desarrolladas por IGASAMEX, la Compañía contribuye con el cumplimiento de los siguientes objetivos:

## **OBJETIVO 1**

Erradicar la pobreza extrema y el hambre.

## **OBJETIVO 3**

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

## **OBJETIVO 7**

Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente.



# PRÁCTICAS ÉTICAS

COMO EMPRESA BUSCAMOS CUMPLIR CON EL MARCO LEGAL VIGENTE Y OBSERVAR PRÁCTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO.

A través de nuestro Código de Ética, deseamos guiar las decisiones y acciones de todos los que conformamos esta organización; de aplicación estricta y obligatoria —al margen de cualquier nivel jerárquico—, el Código de Ética persigue encaminar el esfuerzo de nuestro trabajo diario en el cumplimiento de nuestra misión, visión, valores y responsabilidad social.

A partir de la Política Anticorrupción, respaldamos nuestro compromiso por trabajar bajo prácticas de negocio justas, previniendo prácticas ilegales que incluyan soborno, corrupción o cualquier tipo de extorsión.

En IGASAMEX, estamos convencidos de que la única forma de hacer negocio es a través de la transparencia y legalidad de nuestras operaciones; desde los más altos niveles de la organización estamos obligados a no ser partícipes de ningún acto que involucre o represente dar o recibir cualquier tipo de gratificación fuera del marco de la ley. Condición que buscamos hacer extensiva a nuestros proveedores, contratistas, subcontratistas, asesores o cualquier tipo de prestador de servicios.

Como empresa, reconocemos la importancia de nuestros grupos de interés como clave para el éxito del negocio; por ello, hemos definido acciones concretas que permitan madurar y dar continuidad a las diferentes estrategias de la organización.

#### **Proveedores**

Dentro de los procedimientos fijados para la selección y contratación de proveedores se encuentra el proceso de licitación realizado por la Gerencia de Construcción y respaldado en el Sistema de Calidad; a partir de la invitación, se agendan visitas de campo, se da ingreso a las propuestas para su dictaminación hasta ser finalmente aprobadas por el Comité de Revisión conformado por los directores de la empresa. En 2013, sumamos un total de 8 procesos de licitación.

Con el propósito de garantizar la legalidad, parte de los procedimientos establecidos para proveedores y contratistas, se centran en la aplicación de evaluaciones y auditorías; con la intención de cuidar que el desempeño sea acorde a las normas éticas y de seguridad dictadas por la empresa. Además de contar con cláusulas específicas dentro de los contratos que incluyen entre otros: Normas de Salud, Seguridad y Medio Ambiente, Política de Acoso y Abuso de Sustancias, entre otros.

#### **Relación con Clientes**

Para satisfacer las necesidades de nuestros clientes, en IGASA-MEX estamos comprometido en hacer negocios con integridad y de acuerdo con todas las regulaciones y leyes que apliquen. Los productos son diseñados, producidos, instalados y reparados bajo estándares internos y deben cumplir con las regulaciones externas, codificaciones y cualquier otra obligación que aplique.

Es política de nuestra organización, evitar cualquier aserción falsa o impresión engañosas en la publicidad, literatura, exhibiciones o declaraciones públicas de la Compañía. Todas las declaraciones hechas de nuestros productos y servicios deben ser verdaderas y soportadas con documentos. Nos esforzamos por mantener procedimientos de facturación exactos, que reflejen correctamente los términos de ventas por los productos y servicios ofrecidos.

#### **Canal de Denuncias**

Para garantizar que nuestras operaciones se realicen con estricto apego al Código de Ética, contamos con un sistema de denuncia que prevé la protección a los informantes y busca asegurar que a ninguno de quienes conformamos esta organización ya sea colaboradores, clientes o proveedores, les sean vulnerados sus derechos. Como empresa, recompensamos la denuncia que permita identificar a cualquier persona que sea cómplice o pretenda quebrantar nuestro Código y sus lineamientos.

Durante 2013, no se recibió ninguna denuncia o queja por parte de colaboradores, clientes o proveedores.



## CALIDAD DE VIDA

COMO EMPRESA, CONFIAMOS PLENAMENTE EN NUESTRO PERSONAL QUIEN CON SU EXPERTISE NOS AYUDA A CRECER DÍA A DÍA EL NEGOCIO.

En IGASAMEX fomentamos una cultura de trabajo basada en valores; con claro respeto y entendimiento de los derechos humanos fundamentales dentro de nuestro ámbito de influencia.

Apegados a los estándares laborales internacionales, en nuestra organización apoyamos la libertad de asociación y reconocemos el derecho a la negociación colectiva. Respaldamos la eliminación de toda forma de trabajo forzoso; bajo ninguna circunstancia utilizamos mano de obra infantil, forzada u obligatoria, ni con nuestro personal directo, ni con aquellos contratistas o subcontratistas que nos brindan apoyo en las actividades.

Como tal, impulsamos el desarrollo de competencias clave para el crecimiento personal y profesional de nuestros colaboradores; aseguramos su bienestar y salud dentro del lugar de trabajo y contribuimos a mejorar su calidad de vida y la de sus familias. Como empresa buscamos crear un marco favorable de relaciones laborales, basado en la igualdad de oportunidades, la no discriminación y el respeto a la diversidad.

Convencidos de que los resultados y el éxito de nuestro negocio dependen del desarrollo de un equipo de trabajo comprometido y multidisciplinario. Durante 2013 la plantilla laboral de IGASAMEX se integró por 63 colaboradores, 80 % hombres y 20 % mujeres; cada uno con un contrato legalmente establecido y distribuidos en las diferentes áreas de la organización.

Reconocemos que es necesario continuar reforzando el sentido de pertenencia y de superación constante a través de diferentes iniciativas; tales como:

#### **Cultura y Valores**

En IGASAMEX cuidamos diariamente que la manera en que nos comportamos y en la que hacemos nuestro trabajo, reflejen la práctica de nuestros valores. Por ello, durante los meses de noviembre y diciembre llevamos a cabo el Taller de Renovación de Votos y Seguridad de la Información; con una participación del 100% de nuestro personal, esta actividad nos brindó la oportunidad de reforzar con cada miembro de la empresa, la importancia del respeto y cumplimiento de las políticas marcadas en nuestro Código de Ética.

Asimismo, mediante la institución del Premio Valores IGASAMEX donde cada colaborador vota por uno de sus compañeros como reconocimiento de que vive y demuestra al máximo los valores de la organización; en 2013, esta distinción fue otorgada a Rafael González Domínguez, en reconocimiento a la seguridad, integridad y profesionalismo mostrado no sólo en la manera de hacer su trabajo.

#### **Capacitación y Desarrollo**

En IGASAMEX comprendemos que el crecimiento profesional de nuestra gente les ayuda a responder efectivamente a los retos actuales y futuros de la organización. Por ello, creamos un programa de desarrollo para colaboradores, formado por cursos en línea y presenciales, como herramienta para fortalecer sus competencias de liderazgo; así como, conocimientos específicos para ejecutar su trabajo.

Dentro del Plan de Capacitación 2013, pudimos brindar a nuestro personal formación en: Inglés, Mentoring, Coaching, Calidad en el Servicio, Autocad, Análisis de Accidentes, Administración de Proyectos, Miscelánea Fiscal, entre otros. Con un total de 33 cursos en todo el año, impartimos 4,479 horas de capacitación en todas las unidades de negocio; logrando una inversión de \$982,584.70.

En IGASAMEX, sabemos que no hay mejor manera de contribuir con nuestro personal que escuchándolo; por esta razón como cada año, realizamos la Evaluación de Clima Laboral y 360°. Con una participación del 79.36 % de nuestra plantilla, el ejercicio nos permitió conocer el desempeño del personal a partir de las competencias que requiere su posición; es decir, detectar áreas de oportunidad en lo individual, en el equipo de trabajo y naturalmente en la organización.

Con la aplicación de esta evaluación, hemos generado acciones que entre otras, permitan un mayor acercamiento entre jefe – colaborador; brindando retroalimentación a los gerentes y directores de área, a fin de reforzar la relevancia de contar con un buen ejemplo y liderazgo para los colaboradores.

## Seguridad Ocupacional

### *La Seguridad es Nuestra Prioridad*

Pese al interés de IGASAMEX de garantizar la adecuada aplicación de prácticas y comportamientos libres de riesgo; en 2013 experimentamos un accidente con uno de nuestros contratistas, resultando lesionados cuatro operadores sin ninguna fatalidad que lamentar.

En IGASAMEX estamos comprometidos en la creación de entornos laborales óptimos para el bienestar de nuestros colaboradores; lo cual hacemos posible, gracias al trabajo, aplicación y cumplimiento de los estándares de seguridad más altos.

Con el fin de salvaguardar a nuestro personal y operaciones; en 2013 dedicamos un total de 195 horas de capacitación en temas de salud y seguridad ocupacional, normas OHSAS y análisis de accidentes; en coordinación con las Gerencias de Recursos Humanos y Seguridad e Higiene.

Destinamos actividades de capacitación para nuestros contratistas sobre temas de seguridad y medio ambiente; así como invitaciones para participar en las pláticas sobre Generalidades del gas natural y procedimiento de atención a emergencias.

Efectuamos con regularidad campañas de concientización pública para asegurar que los vecinos y socorristas cercanos a nuestras operaciones, conocen los procedimientos de emergencia. Llevamos a cabo simulacros en cumplimiento a los protocolos de protección civil; así como, auditorías a nuestro sistema de gestión de calidad ISO9000.



## Vida Saludable

Para fortalecer la cultura de salud, contamos con un médico responsable en la Planta de Querétaro quien realiza también visitas mensuales a Corporativo. En el mes de noviembre, desarrollamos jornadas de vacunación contra influenza y el virus del papiloma humano; para 2014, deseamos implementar mayores acciones que nos permitan contribuir en la salud y beneficio de nuestros colaboradores.

## Actividades de Integración

En IGASAMEX creemos firmemente que nuestros colaboradores y sus familias merecen un desarrollo integral que abarque su bienestar y calidad de vida. Para ello, llevamos a cabo actividades anuales como: comidas, reuniones y celebraciones de cumpleaños; townhalls con la información relevante de la organización. Así como actividades especiales para integración, tal es el caso del torneo de boliche realizado por espacio de tres meses donde nuestro personal tuvo oportunidad de convivir y ejercitarse.



# ACCIONES RESPONSABLES

EN IGASAMEX ESTAMOS COMPROMETIDOS CON LA COMUNIDAD Y EL ENTORNO EN EL QUE DESARROLLAMOS NUESTRAS OPERACIONES, BUSCAMOS PROMOVER LA EDUCACIÓN, LOS VALORES FUNDAMENTALES Y LA CALIDAD DE VIDA.

Como empresa comprendemos la responsabilidad de nuestras operaciones y la obligación de trascender nuestros horizontes, apoyando el crecimiento y bienestar de las comunidades donde estamos presentes.

Caso de Éxito: Integración y Voluntariado = Empresa Socialmente Unida y Responsable

## El Contexto

Tehuixtitla es una población que se encuentra en la zona montañosa de la Delegación Xochimilco, en el Distrito Federal. Entre muchas carencias, la más importante es que no cuenta con un sistema de red de agua potable. Hasta ese momento, los habitantes no se habían percatado que podían aprovechar la captación de agua pluvial para cubrir algunas de sus necesidades básicas.

Isla Urbana es un proyecto de Asociación Civil fundado en 2009, formado por un grupo interdisciplinario, quienes en base a donativos se dedican a demostrar la viabilidad de la captación de lluvia en México.

En IGASAMEX buscamos vivir una cultura de responsabilidad social dentro y fuera de la organización, por lo que un grupo de colaboradores impulsado por el Director General, se dio a la tarea de organizar una actividad que favoreciera la integración y tuviera un impacto positivo para la sociedad.

#### **La Oportunidad**

Actualmente Isla Urbana cuenta con 1,151 sistemas de captación pluvial instalados; 12,862 personas beneficiadas y 54,400,000 litros de agua recolectados. Por su parte, Tehuixtitla es uno de los principales focos de acción de esta organización; en donde también apoyan en la elaboración de composta a base de lombrices de tierra para cosechas de autoconsumo.

#### **Las Acciones**

Con una inversión superior a los \$ 52,456 el 22 de noviembre en coordinación con Isla Urbana, IGASAMEX se trasladó a la población de Tehuixtitla para llevar a cabo la primer actividad de voluntariado corporativo; con la finalidad de colaborar en la instalación de tres sistemas de captación pluvial. Así como en la elaboración de composta a base de lombrices para hortalizas de autoconsumo.

Con nuestra participación, logramos integrar a nuestro personal y sensibilizarlos sobre la importancia de trabajar en equipo para y por nuestra comunidad. Esta visita, nos permitió no sólo aplicar acciones de desarrollo tecnológico sustentable, sino vivir la cultura de responsabilidad social a través de nuestro esfuerzo diario.







## MEDIO AMBIENTE

COMPROMETIDOS CON LA PROTECCIÓN AL MEDIO AMBIENTE, EN IGASAMEX BUSCAMOS MINIMIZAR EL IMPACTO AMBIENTAL DE NUESTRAS OPERACIONES UTILIZANDO LOS RECURSOS NATURALES CON RESPONSABILIDAD Y ESCRITO APEGO A LAS LEYES AMBIENTALES APLICABLES.

Conscientes de nuestra responsabilidad ambiental, nos apegamos a las mejores prácticas corporativas en esta materia y reforzamos una cultura de mejora continua que conduzca al desarrollo sustentable. El compromiso asumido por la empresa exige hoy más que nunca, que equilibremos nuestros intereses a corto y largo plazo, y que integremos consideraciones económicas, de salud y seguridad ambientales y sociales en las decisiones comerciales.

Como organización deseamos desarrollar e implantar procesos, sistemas y procedimientos que sean respetuosos del medio ambiente, seguros para la comunidad, la gente y las instalaciones; alineados en todo momento a la política de Cuidado Ambiental, Seguridad e Higiene.

Como parte de nuestro compromiso, contamos con un Plan de Emergencias en Terreno que nos permite identificar los riesgos que enfrentamos día a día en las actividades. Asimismo, llevamos a cabo estudios de riesgo ambiental al inicio de cada nuevo proyecto con el objetivo de conocer nuestros impactos; así como, las acciones de compensación o mitigación derivado de éstos.

