

IGASAMEX

Informe de Comunicación sobre el Progreso 2014-2015

MENSAJE DEL DIRECTOR GENERAL

En congruencia con nuestro compromiso con la responsabilidad social y el desarrollo sustentable, en IGASAMEX presentamos por segundo año consecutivo nuestro Informe de Comunicación sobre el Progreso, alineado a los 10 principios del Pacto Mundial.

Con este esfuerzo reafirmamos nuestra disposición a continuar fortaleciendo nuestro actuar en los ámbitos de derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anticorrupción, plenamente convencidos de que las empresas somos clave en la formación de ciudadanos que empoderen el desarrollo sustentable y promuevan mejores sociedades.

En IGASAMEX entendemos que estos asuntos son transversales a todas las unidades de negocio y exigen el apoyo y dedicación de nuestra gente, por lo que a todos los niveles trabajamos con la directriz de ampliar nuestras metas y superar las expectativas de nuestros grupos de interés.

El 2014 y los primeros dos cuatrimestres (enero-agosto) del 2015, periodo que comprende este informe, fueron meses para la acción y los resultados, de desafíos pero también de grandes realizaciones.

Nos encontramos ante la oportunidad histórica que significa el vencimiento de los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) y la llegada de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas, lo que nos reafirma en nuestra visión de asumir y sumarnos a los nuevos retos que nos presenta la agenda económica, ambiental y social, tanto en el ámbito internacional como nacional.

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. Aún así, durante el periodo que reportamos conseguimos importantes logros, como haber sido reconocidos por segundo año consecutivo con el Distintivo Empresa Socialmente Responsable (ESR), por parte del Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi).

A nombre de IGASAMEX y todos los que formamos parte de ella, agradecemos la confianza y apoyo de nuestros clientes, proveedores, socios y accionistas, quienes son el impulso para

mantener iniciativas y acciones que generen valor a todos nuestros grupos de interés, la comunidad y el medio ambiente.

Cordialmente,

Carlos Alberto Arriola Jiménez

Director General

PERFIL DE LA EMPRESA

Integrated Gas Services de México, S. de R.L. de C.V. (IGASAMEX) se fundó en 1996 tras la asociación de inversionistas mexicanos y estadounidenses, con la finalidad 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, entre ellos importantes empresas mexicanas y reconocidos consorcios a nivel global.

Algunos de nuestros socios son:

- 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, que ocupa actualmente 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.

FILOSOFÍA EMPRESARIAL

La filosofía directriz de IGASAMEX se rige por valores corporativos alineados a una misión y visión de calidad en el servicio, con énfasis en la seguridad, eficiencia y sustentabilidad, lo que nos permite garantizar la satisfacción de todos nuestros grupos de interés.

Misión

Contribuir al desarrollo de la sociedad siendo un aliado para mejorar la competitividad de las empresas, a través de la optimización de sus costos energéticos.

Visión

Ser la principal empresa privada de México que provea soluciones múltiples de energía para uso industrial en toda América Latina.

Valores

Nuestro compromiso tiene por líneas directrices la:

- Seguridad
- Calidad
- Honestidad, integridad y humildad
- Lealtad al cliente
- Iniciativa y espíritu proactivo
- Entrega al trabajo

Nuestro objetivo es merecer la confianza y respeto de:

- Clientes
- Accionistas
- Empleados
- Sociedad
- Autoridades

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Conscientes de la necesidad y los beneficios de contar con un comportamiento socialmente responsable, en IGASAMEX nos enfocamos en asuntos que resultan relevantes para conducir nuestro negocio y nos ayudan a cumplir los objetivos comprometidos. Estos asuntos clave para IGASAMEX son los pilares de nuestra Declaración de Responsabilidad Social:

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

Prácticas éticas

En IGASAMEX asumimos un compromiso para identificar, adoptar y aplicar normas de conducta ética que rijan nuestra empresa y sus actividades, en el entendido de que la honestidad y el cumplimiento son la clave para hacer sustentable nuestro negocio. Nos esforzamos por trabajar cada día de la mano de un buen gobierno corporativo y bajo criterios de transparencia y apertura de información hacia nuestros accionistas y demás grupos de interés.

Calidad de vida

Atendiendo el bienestar de nuestros colaboradores, en IGASAMEX promovemos una cultura basada en valores y el reconocimiento de las garantías individuales y los derechos laborales, todo como parte del impulso de un ambiente de respeto, diversidad e inclusión.

Acciones responsables

En IGASAMEX reconocemos la importancia de las comunidades donde operamos, por lo que buscamos impactar positivamente en ellas a través de la generación de empleo, el impulso de programas de inversión social y el fomento de acciones de voluntariado corporativo que nos permitan contribuir al desarrollo social.

Medio ambiente

Convencidos de la necesidad de preservar nuestro planeta, en IGASAMEX promovemos la responsabilidad ambiental a lo largo de todo el ciclo de vida de nuestros productos. Nuestros esfuerzos promueven la mitigación y compensación al medio ambiente, la medición y estudios de riesgo así como la correcta separación y disposición de nuestros residuos.

DIEZ PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL

Nuestra Declaración de Responsabilidad Social atiende los 10 principios del Pacto Mundial, el cual suscribimos en 2013 y reafirmamos con la presentación de este informe. El decálogo a cuyo cumplimiento nos hemos comprometido establece 10 principios en cuatro líneas estratégicas:

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

Fuente: Pacto Mundial.

OBJETIVOS DE DESARROLLO DEL MILENIO

Comprometidos con la agenda internacional, promovemos el cumplimiento de los ocho Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) en la recta final de su cumplimiento, a vencer en 2015. Tanto los ODM como los principios del Pacto Mundial, que adoptamos, coinciden en el impulso de sociedades más inclusivas, equitativas, sustentables y éticas.

Principios del Pacto Mundial por temas	Objetivos del Desarrollo del Milenio	¿Qué pueden hacer las empresas?
Derechos humanos <ul style="list-style-type: none"> • Respetar la protección de los derechos humanos. • No ser cómplice de abusos a estas garantías. 	<ul style="list-style-type: none"> • Erradicar la pobreza. • Lograr la enseñanza primaria universal. • Mejorar la salud materna. • Combatir el VIH/SIDA. 	<ul style="list-style-type: none"> • Generar empleos. • Impactar en los tiempos de convivencia familiar. • Dar la seguridad social a los empleados.
Derechos laborales <ul style="list-style-type: none"> • Apoyar los principios de libre asociación. • Eliminar el trabajo forzado. • Abolir cualquier forma de trabajo infantil. • Eliminar la discriminación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reducir la mortalidad infantil. • Promover la igualdad entre sexos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dar seguridad social a los empleados. • Definir políticas que promuevan la equidad.
Medio ambiente <ul style="list-style-type: none"> • Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medioambientales. • Promover más responsabilidad medioambiental. • Alentar el desarrollo de tecnologías verdes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Garantizar la sustentabilidad del medio ambiente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Invertir en investigación y uso de tecnologías verdes. • Promover el reciclaje y la explotación moderada de recursos.
Anticorrupción <ul style="list-style-type: none"> • Combatir la corrupción, la extorsión y el soborno. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fomentar una acción mundial para el desarrollo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Definir políticas que promuevan la inclusión. • Buscar alianzas para enfrentar retos comunes.

Fuente: Pacto Mundial.

Dentro de nuestro marco de acción, en IGASAMEX contribuimos con el cumplimiento de los ODM a través de políticas, valores y compromisos en equidad de género, inclusión, cuidado del medio ambiente y seguridad social de nuestros empleados.

Con todo ello, atendemos puntualmente:

OBJETIVO 1. Erradicar la pobreza extrema y el hambre

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

OBJETIVO 4. Reducir la mortalidad infantil

OBJETIVO 5. Mejorar la salud materna

OBJETIVO 6. Combatir el VIH/SIDA, el paludismo y otras enfermedades

OBJETIVO 7. Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente.

OBJETIVO 8. Fomentar una asociación mundial para el desarrollo

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Entendiendo que en cuestión de meses nos encontraremos en medio de nuevos desafíos globales con la entrada en vigor de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) a partir de 2016, en IGASAMEX nos encontramos analizando la mejor forma de contribuir al cumplimiento de la nueva agenda internacional.

Esta labor será reportada a detalle en nuestro siguiente reporte, no obstante desde ahora comenzamos a definir un rumbo de acción con base en los principios que establece el Pacto Mundial y el portafolio de herramientas con que cuenta para cada uno de los 17 nuevos ODS.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE	PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS	PORTAFOLIO DEL PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS
OBJETIVO 1: Fin a la pobreza.	Principios 1-10	Empresa Social e Inversiones de Impacto, Finanzas Privadas Sostenibles
OBJETIVO 2: Hambre cero.	Principios 7-9	Principios Empresariales de Alimentación y Agricultura
OBJETIVO 3: Salud y Bienestar	Principios 1-2	
OBJETIVO 4: Educación de calidad	Principios 1-2	Empresa en el marco educativo, Principios de negocio y Derechos del Niño, Principios de la Educación de Gestión Responsable
OBJETIVO 5: Igualdad de género	Principios 1-6	Principios de Empoderamiento de las Mujeres, Principios de negocio y Derechos del Niño, Plataforma de Trabajo Infantil
OBJETIVO 6: Agua limpia y saneamiento	Principios 7-9	Mandato de Agua
OBJETIVO 7: Energía asequible y no contaminable	Principios 7-9	Principios laborales del Pacto Mundial de las NU, Plataforma de Trabajo Infantil, Empresa Social e Inversiones de Impacto, Finanzas Privadas Sostenibles
OBJETIVO 8: Trabajo decente y crecimiento económico	Principios 3-6	Programa de Ciudades
OBJETIVO 9: Industria, Innovación e Infraestructura	Principios 1-10	Empresa Social e Inversiones de Impacto, Finanzas Privadas Sostenibles, Negocios para el Estado de Derecho
OBJETIVO 10: Reducción de las desigualdades	Principios 1-6	Programa de Ciudades, Negocio para la Paz, Derechos de los Pueblos Indígenas
OBJETIVO 11: Ciudades y comunidades sostenibles	Principios 1-10	Principios Empresariales de Alimentación y Agricultura, Derechos de los Pueblos Indígenas
OBJETIVO 12: Producción y consumo responsables	Principios 7-9	Principios Empresariales de Alimentación y Agricultura, Sostenibilidad en la Cadena de Suministro
OBJETIVO 13: Acción por el clima	Principios 7-9	Caring for Climate
OBJETIVO 14: Vida submarina	Principios 7-9	Mandato de Agua
OBJETIVO 15: Vida de ecosistemas terrestres	Principios 7-9	Principios Empresariales de Alimentación y Agricultura
OBJETIVO 16: Paz, Justicia e Instituciones sólidas	Principios 1-10	Llamada Anti-corrupción a la acción, Negocio para la Paz, Negocios para el Estado de Derecho
OBJETIVO 17: Alianzas para lograr los objetivos	Principios 1-10	Sociedad de Negocio, Empresa Social e Inversiones de Impacto y Laboratorio de Colaboración, Finanzas Privadas Sostenibles, Principios de Inversión Responsable

Fuente: Pacto Mundial.

PRÁCTICAS ÉTICAS

Nuestro compromiso con la ética, transparencia y anticorrupción es de prioritaria importancia en IGASAMEX, por lo que contamos con políticas y procesos que nos permiten garantizar el cumplimiento de nuestras operaciones bajo estrictas prácticas éticas.

Con nuestro Código de Ética guiamos las decisiones y acciones de todos los que conformamos esta organización. De aplicación estricta y obligatoria para todos los niveles de la organización, este Código persigue encaminar el esfuerzo diario en el cumplimiento de nuestra misión, visión y valores con responsabilidad social.

Contamos también con una Política Anticorrupción, con la que asumimos el compromiso de trabajar bajo prácticas justas de negocio, que prevengan cualquier ilegalidad o irregularidad, como soborno, corrupción o 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 el más alto nivel 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 proveedores, contratistas, subcontratistas, asesores y cualquier prestador de servicios.

Como empresa reconocemos la importancia clave de nuestros grupos de interés para el éxito del negocio; por ello, hemos definido acciones concretas para fortalecer la madurez 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; con esto aseguramos el cuidado de todo el proceso previo a la contratación, para hacernos sólo de alianzas de negocio que fortalezcan nuestros objetivos y compromisos empresariales.

Todos los productos y servicios requeridos al interior de la organización son cotizados abiertamente, de tal manera que los prestadores de estos tienen las mismas oportunidades de ser contratados. Los principales criterios que tomamos en cuenta para seleccionar a proveedores o subcontratistas son: costo o ventajas competitivas respecto de los otros competidores, tiempo de entrega, calidad del producto o servicio y certificaciones obtenidas.

Como parte del proceso de selección de proveedores agendamos visitas de campo e ingresamos las propuestas para su dictaminación; la aprobación final está a cargo del Comité de Revisión, conformado por los directores de la Compañía.

En IGASAMEX buscamos establecer relaciones duraderas con proveedores y subcontratistas, por lo que generamos acuerdos comerciales que permitan desarrollar relaciones de largo plazo en beneficio de ambas partes.

En 2014 y los primeros dos cuatrimestres de 2015 contratamos un total de 135 proveedores y subcontratistas tanto en México como en el extranjero.

Las contrataciones se dieron en la Ciudad de México, Monterrey, Querétaro, Estado de México, Guanajuato, Tamaulipas, Puebla, Coahuila, Chihuahua y Mérida así como en las entidades estadounidenses de Texas, Florida, Kentucky, Nebraska, Illinois, Oklahoma y Washington.

Durante el lapso que reportamos, el total de gasto en compras realizadas a proveedores nacionales fue de 18 millones 798,291 pesos mientras que a subcontratistas fue de 307,411 millones 605,744 pesos.

Con el propósito de garantizar que nuestros proveedores actúen con plena legalidad y transparencia, aplicamos evaluaciones y auditorías a su desempeño con base en los criterios éticos establecidos por la Compañía. Además, contamos con cláusulas específicas dentro de los contratos, que incluyen: normas de salud, seguridad y medio ambiente, política de acoso, abuso de sustancias, entre otras.

Relación con clientes

Para satisfacer las necesidades de nuestros clientes, en IGASAMEX estamos comprometidos 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 información falsa o impresión engañosa en publicidad, literatura, exhibiciones o declaraciones públicas de la Compañía. Todas las declaraciones en torno de nuestros productos y servicios deben ser verdaderas y soportadas con documentos.

Como parte del compromiso con nuestros clientes, realizamos evaluaciones periódicas a través de la herramienta Net Promoter Score, para conocer la satisfacción y fidelidad con que perciben la Compañía.

En la encuesta más reciente comprendida durante el periodo reportado, alcanzamos un índice global de satisfacción del cliente de 82.28 por ciento. Actualmente, contamos con un plan de contención al usuario que da respuesta en menos de 48 horas.

En el lapso que comprende este informe, recibimos un total de tres quejas o reclamaciones por parte de nuestros clientes, siendo facturación el concepto con mayor incidencia. En esta línea, 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.

Multas y sanciones

CALIDAD DE VIDA

ACCIONES RESPONSABLES

MEDIO AMBIENTE