

**INFORME DE
COMUNICACIÓN
SOBRE EL
PROGRESO
2014-2015**



IGASAMEX

ÍNDICE

3 MENSAJE DEL DIRECTOR GENERAL	13 DIEZ PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL	27 CALIDAD DE VIDA
6 PERFIL DE LA EMPRESA		29 Cultura y valores
7 FILOSOFÍA EMPRESARIAL	16 OBJETIVOS DE DESARROLLO DEL MILENIO	31 Política de calidad
8 Propósito		32 Capacitación y desarrollo
8 Nuestros valores	19 OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE	34 Seguridad ocupacional
9 2020		36 Vida saludable
10 DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	21 PRÁCTICAS ÉTICAS	37 Actividades de integración
11 Prácticas éticas	22 Proveedores	38 ACCIONES RESPONSABLES
11 Calidad de vida	24 Relación con clientes	39 Niñez en Tijuana
12 Acciones responsables	25 Canal de denuncias	40 Comunidad mazahua
12 Medio ambiente	26 Multas y sanciones	41 MEDIO AMBIENTE
		43 PREMIOS Y CERTIFICACIONES

MENSAJE DEL DIRECTOR GENERAL

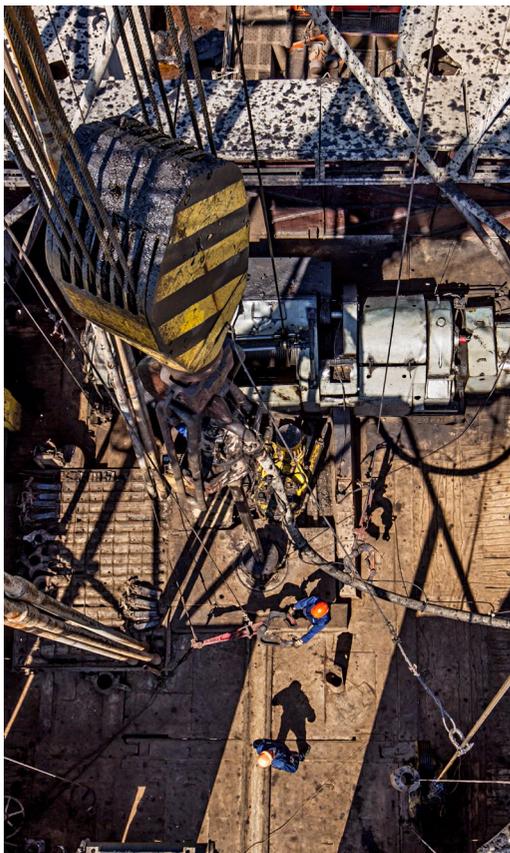
Atendiendo el compromiso establecido en IGASAMEX con la responsabilidad social y el desarrollo sustentable, presentamos por segunda ocasión nuestro Informe de Comunicación sobre el Progreso, alineado a los 10 principios del Pacto Mundial.

Con este esfuerzo reafirmamos nuestra disposición a continuar fortaleciendo nuestro actuar en los ámbitos de derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anti-corrupción, 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 tenemos la directriz de ampliar nuestras metas y superar las expectativas de nuestros grupos de interés.

En 2014 y los primeros dos cuatrimestres del 2015, periodo que comprende este informe, vivimos meses de gran relevancia, por los desafíos regulatorios que enfrentó la industria energética en el país. Al mismo tiempo, nos encontramos ante una oportunidad histórica a nivel internacional, por los cambios que se anticipan en la agenda global de sustentabilidad.





El vencimiento de los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) y la llegada de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas, 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.

En México, en particular, la reciente transición del marco regulatorio en materia energética nos exigió atender de manera cabal el cumplimiento de las nuevas normativas sin que ello significara descuidar o dejar de ejecutar los planes previstos en materia de responsabilidad social ni de ninguna otra área en la empresa.

Comprometidos con 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 en beneficio de la comunidad de la que somos parte, del medio ambiente que impactamos y por la continuidad misma del negocio.

Evidencia de nuestro compromiso con la calidad, el servicio y las prácticas responsables es que durante el periodo que reportamos conseguimos importantes logros, como haber sido reconocidos con el Distintivo ESR por segundo año consecutivo.

Desde la Dirección General de la Compañía hacemos público nuestro compromiso para ampliar y profundizar nuestros programas de responsabilidad social, particularmente en lo que se refiere al apoyo de comunidades con retos socioeconómicos importantes. Estos meses nos permiten asegurar que ni las coyunturas nacionales ni internacionales nos alejarán de este camino.

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, destacando actividades como:

- Ingeniería, diseño de sistemas de transporte y medición de gas natural.
- Fabricación e instalación de transporte y medición de gas natural.
- Transporte, Operación y mantenimiento de gas natural.
- Construcción de servicios.
- Casetas de regulación y medición usuarios
- Mantenimiento y control de gasoductos, sistemas de compresión y descompresión de gas natural, y estaciones de llenado de gas natural vehicular.

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 nuestro propósito y visión **2020, con énfasis en la calidad, seguridad, eficiencia y sustentabilidad de nuestro producto**, lo que nos permite garantizar la satisfacción de todos nuestros grupos de interés.

Propósito

Impulsar el desarrollo sostenible de México mediante el suministro ético, seguro y confiable de soluciones energéticas altamente competitivas.

Nuestros Valores

- **INTEGRIDAD.** Brindar un trato ético, digno y respetuoso a nuestros colaboradores, clientes, proveedores, consumidores y a la comunidad que servimos.
- **SEGURIDAD.** Salvaguardar la vida y salud de uno mismo y de los demás.
- **PROFESIONALISMO.** Regirse por las normas preestablecidas del respeto, la medida, la objetividad y la efectividad en la actividad que desempeña.





Visión 2020¹

Ser la empresa mexicana con mayor crecimiento en nuestra industria con líderes auto-motivados, innovadores, vanguardistas e inspiradores.

Reconocida por su cultura y congruencia con sus valores.

Aportaremos nuestro talento y conocimiento a la exitosa implementación del nuevo marco regulatorio.

Impulsaremos el desarrollo del mercado de Gas Natural en México ampliando nuestra cobertura a 5 nuevos estados.

Seremos una empresa vanguardista que implementa consistentemente las mejores prácticas de la industria para garantizar la seguridad y la satisfacción de las necesidades de sus clientes, colaboradores, comunidades y medio ambiente.

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 los siguientes principios con base en cuatro líneas estratégicas:

DERECHOS HUMANOS

Tienen su origen en la Declaración Universal de los Derechos Humanos:

PRINCIPIO

01

Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos.

PRINCIPIO

02

No ser cómplices de abuso de los derechos humanos.

ESTÁNDARES LABORALES

Se basan en la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo:

PRINCIPIO

03

Apoyar los principios de la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.

PRINCIPIO

04

Eliminar el trabajo forzoso y obligatorio.

PRINCIPIO

05

Abolir cualquier forma de trabajo infantil.

PRINCIPIO

06

Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación.

MEDIO AMBIENTE

Se sostienen en la Declaración de Río sobre Medio Ambiente y Desarrollo elaborada en 1992:

PRINCIPIO

07

Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medio ambientales.

PRINCIPIO

08

Promover mayor responsabilidad medioambiental.

PRINCIPIO

09

Alentar el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas del medio ambiente.

ANTICORRUPCIÓN

Fundamentado en la Convención de las Naciones Unidas Contra la Corrupción:

PRINCIPIO

10

Actuar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno.

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 de Desarrollo de Milenio	¿Qué pueden hacer las empresas?
<p>Derechos humanos</p> <p>Respetar la protección de los derechos humanos.</p> <p>No ser cómplice de abusos a estas garantías.</p>	<p>Erradicar la pobreza.</p> <p>Lograr la enseñanza primaria universal.</p> <p>Mejorar la salud materna.</p> <p>Combatir el VIH/SIDA.</p>	<p>Generar empleos.</p> <p>Impactar en los tiempos de convivencia familiar.</p> <p>Dar la seguridad social a los empleados.</p>
<p>Derechos laborales</p> <p>Apoyar los principios de libre asociación.</p> <p>Eliminar el trabajo forzado.</p> <p>Abolir cualquier forma de trabajo infantil.</p> <p>Eliminar la discriminación.</p>	<p>Reducir la mortalidad infantil.</p> <p>Promover la igualdad entre sexos.</p>	<p>Dar seguridad social a los empleados.</p> <p>Definir políticas que promuevan la equidad.</p>
<p>Medio ambiente</p> <p>Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medioambientales.</p> <p>Promover más responsabilidad medioambiental.</p> <p>Alentar el desarrollo de tecnologías verdes.</p>	<p>Garantizar la sustentabilidad del medio ambiente.</p>	<p>Invertir en investigación y uso de tecnologías verdes.</p> <p>Promover el reciclaje y la explotación moderada de recursos.</p>
<p>Anticorrupción</p> <p>Combatir la corrupción la extorsión y el soborno</p>	<p>Fomentar una acción mundial para el desarrollo.</p>	<p>Definir políticas que promuevan la inclusión.</p> <p>Buscar alianzas para enfrentar retos comunes.</p>

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 hemos comenzado a analizar la mejor forma de contribuir al cumplimiento de la nueva agenda internacional.

Esta labor será detallada 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 1-5	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 UN, 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, Negocios 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 Cdena 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, Negocio 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 el estricto apego a estas prácticas.

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. Además, en este último año sumamos siete procesos de licitación.

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 18 millones 779,937 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, 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. Cabe destacar que nuestro plan de contención al usuario nos permite dar una capacidad de 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.

Durante 2014 y el periodo que reportamos de 2015 recibimos un total de cuatro denuncias internas que tuvieron que ver con temáticas de liderazgo o crecimiento al interior de la organización, las cuales fueron atendidas oportuna y debidamente.





MULTAS Y SANCIONES

Nuestro desempeño operacional apegado al marco regulatorio vigente en el país, cumple con la normatividad establecida en todos los ámbitos, tales como el medioambiental, de salud, seguridad, anticorrupción o prácticas antimonopólicas.

Lo anterior queda de manifiesto por no haber recibido ninguna multa o sanción durante el periodo comprendido a este informe.

Esto nos ratifica en la línea del cabal desempeño de nuestro negocio, convencidos de que el cumplimiento pleno de las leyes, normas y demás regulaciones establecidas por el Estado mexicano es fundamental para hacer sostenible nuestro negocio en sociedades como la actual, más informadas, críticas y participativas.

CALIDAD DE VIDA

Al interior de IGASAMEX tenemos como prioridad la calidad de vida y el bienestar integral de nuestros colaboradores, por lo que fomentamos una cultura de trabajo basada en valores y en el pleno respeto de los derechos humanos fundamentales.

Nuestra organización asume un estricto apego a los estándares laborales internacionales, por lo que respaldamos la eliminación de toda forma de trabajo forzoso y prohibimos bajo cualquier circunstancia la mano de obra infantil, tanto al interior de la compañía con nuestro personal directo como entre los contratistas y subcontratistas que nos ofrecen sus productos y servicios.

En la misma línea, apoyamos la libertad de asociación y reconocemos el derecho a la negociación colectiva.

Ponemos especial atención al desarrollo de competencias clave para el crecimiento personal y profesional de nuestros colaboradores así como a su bienestar y salud dentro del lugar de trabajo, al tiempo que 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.



	Diciembre 2013	Diciembre 2014	Septiembre 2015
Colaboradores	63	72	86



Nuestra plantilla, integrada en 80% por hombres y 20% por mujeres, ha registrado un crecimiento sostenido en número de colaboradores durante los últimos años, prueba de ello es que aumentó 36.5% durante el periodo que reportamos en este informe.

Todos los colaboradores gozan de contratos legalmente establecidos así como prestaciones adicionales, como tarjeta de vales de despensa, fondo de ahorro, seguro de gastos médicos mayores y de vida así como ofertas y convenios especiales con restaurantes, tiendas y parques de diversiones.

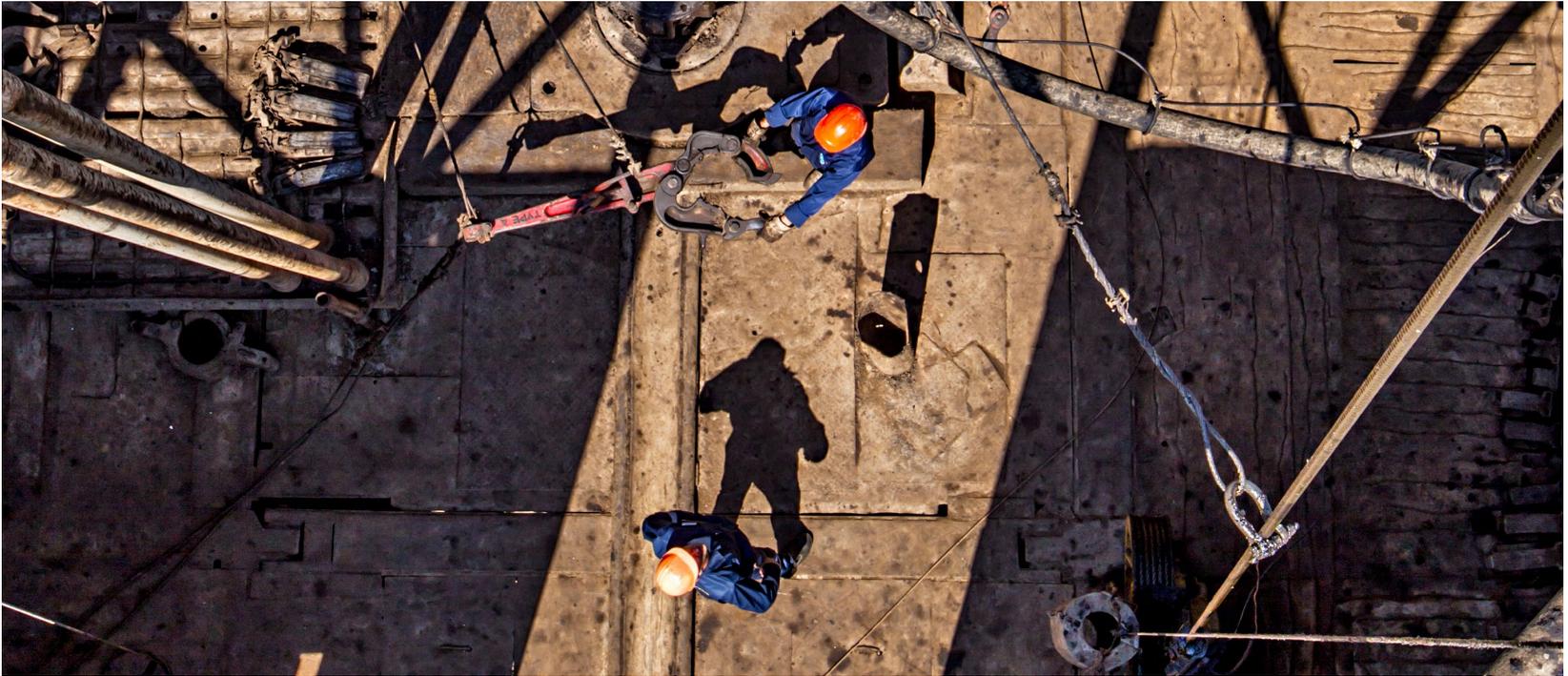
CULTURA Y VALORES

En IGASAMEX cuidamos diariamente que la manera en que nos comportamos y en la que hacemos nuestro trabajo reflejen la práctica de nuestros valores.

A lo largo de todo el año, promovemos el respeto de nuestras políticas corporativas, el Código de Ética así como los lineamientos internos que rigen nuestro desempeño diario.

Como parte de esta cultura, cada año entregamos el Premio Richard C. Hojel M. en reconocimiento al empleado que se haya distinguido en su lucha contra la adversidad, solidaridad y ayuda desinteresada para lograr de nuestra patria un mejor país, sin que esto afecte su responsabilidad y cumplimiento en su trabajo. Los valores que se atribuyen con este reconocimiento son honestidad, respeto, colaboración, generosidad, compañerismo y gratitud.

Los candidatos a nominar deben tener al menos un año como colaboradores en IGASAMEX; algunos de los asuntos que se toman en cuenta para entregarlo son que se trate de personas que se hayan superado académicamente, que den ejemplo constante por mantener su ambiente limpio o verde o quienes a pesar de alguna adversidad o limitación (enfermedad, accidente, entre otros) mantienen una lucha esperanzadora por la vida.



Un esfuerzo paralelo es la entrega del Premio Valores IGASAMEX, el cual consiste en que cada colaborador vota por el compañero que considera vive y demuestra al máximo los valores de la organización.

A finales de 2014, el distinguido con el Premio Richard C. Hojel M. fue el empleado Carlos Guzmán mientras que el Premio Valores IGASAMEX lo obtuvo Carlos Carranza. Ambos son ejemplo de tenacidad, paciencia y espíritu colaborador.

El premio se entregará en diciembre de 2015 y se reportará a detalle en nuestro siguiente informe quién lo obtuvo en reconocimiento a la seguridad, integridad y profesionalismo que demuestra con su desempeño y trabajo.

POLÍTICA DE CALIDAD

Una línea directriz de IGASAMEX es nuestro sistema de gestión de calidad orientado a la mejora continua y la satisfacción del cliente. Entendemos la calidad como el resultado de la automotivación, trabajo en equipo, intercambio proactivo y respetuoso de las ideas, realización personal y profesional de nuestros colaboradores y mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades donde tenemos presencia.

Nuestro personal sabe que la lealtad que consigamos por parte de los clientes atraviesa por nuestro compromiso con la calidad, el profesionalismo de nuestro trabajo y la mejora continua de los procesos.

Esta sensibilización se fortaleció a través de la participación que tuvo el personal en nuestra política de calidad, a través de una convocatoria en la que fueron los propios colaboradores quienes apoyaron en la redacción del documento.

Mediante un taller, se les explicaron los objetivos y elementos de la política y se les invitó a proponer lineamientos en este sentido. Las propuestas se filtraron y adecuaron a nuestra cultura corporativa, para someterla a aprobación de la Dirección y hacerla del conocimiento de todo el personal.

Cada año, nuestros colaboradores refrendan su compromiso con esta política a través de su firma, lo mismo que con el Código de Ética y la política de seguridad.

CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

En IGASAMEX asumimos que el crecimiento profesional de nuestra gente ayuda a responder efectivamente a los retos actuales y futuros de la organización, por lo que hemos continuado nuestro programa de desarrollo para colaboradores como una manera de ofrecerles mejores herramientas para ejecutar su trabajo y fortalecer sus competencias de liderazgo.

Durante 2014 impartimos casi 3,000 horas de capacitación en nuestras áreas de negocio, tales como Contraloría, Desarrollo de Negocios, Proyectos, Operaciones, Calidad y Seguridad, lo que representó una inversión superior a los 446,000 pesos.

A septiembre de 2015, nuestro avance en capacitación para el ejercicio era de 72%, con un total de 3,031 horas ejecutadas y un presupuesto invertido de 622,177 pesos.

La capacitación brindada abarca una amplia oferta temática, que incluye formación en liderazgo, trabajo en equipo, finanzas personales, inglés, manejo de crisis, primeros auxilios, inteligencia emocional y administración del tiempo.

También ofrecemos capacitación en materia fiscal o financiera, prospectación, ventas, atención al cliente, entre otras.

Cada año llevamos a cabo nuestra Encuesta de Clima Laboral, la cual nos permite identificar las necesidades y expectativas de nuestro personal así como las áreas de oportunidad en que debemos trabajar para fortalecer el trabajo en equipo y los resultados de nuestra organización. Durante el periodo reportado mantuvimos este esfuerzo, con una participación de 99% de nuestra plantilla laboral.

Con la aplicación de esta evaluación hemos generado acciones que permiten un mayor acercamiento al interior de las áreas de trabajo, lo cual ha permitido que gerentes y directores de área fortalezcan sus competencias de liderazgo al frente de sus equipos.





SEGURIDAD OCUPACIONAL

La seguridad es prioritaria en IGASAMEX, para crear entornos laborales óptimos que garanticen el bienestar de nuestros colaboradores, nos enfocamos en la aplicación y cumplimiento de los estándares de seguridad y sustentabilidad más altos.

Con el fin de proteger efectivamente la salud e integridad física de todos nuestros colaboradores, nos apegamos a nuestra política de seguridad, que apuesta por alcanzar cero accidentes que pongan en riesgo a colaboradores, clientes, comunidad o el medio ambiente.

Durante el periodo que reportamos, sumamos un total de 214,656 horas trabajadas sin registrar un solo accidente de trabajo ni pérdidas en días laborales por incidentes de esta naturaleza.

En 2014 ofrecimos casi 500 horas de capacitación en temáticas de seguridad, operaciones y calidad, lo que representó un presupuesto ejercido de casi 165,000 pesos. Algunos de los asuntos abordados se encuentran en: manejo de crisis, análisis de accidentes, prevención de incidentes, entre otros.



Nuestras actividades de capacitación sobre seguridad y medio ambiente también están orientadas a los contratistas así como invitaciones para participar en las pláticas sobre Generalidades del gas natural y procedimiento de atención a emergencias.

Además, llevamos a cabo simulacros en cumplimiento a los protocolos de protección civil así como auditorías a nuestro sistema de gestión de calidad ISO 9000.

Como parte de nuestro compromiso con la comunidad llevamos a cabo campañas de concientización pública de manera frecuente, para asegurar que los vecinos y socorristas cercanos a nuestras operaciones conozcan los procedimientos de emergencia en caso necesario.

VIDA SALUDABLE

Para fortalecer una cultura de salud y prevención entre el personal de la compañía llevamos a cabo un total de 40 reuniones durante el lapso que reportamos.

Como parte de los resultados de este esfuerzo, brindamos pláticas sobre tabaquismo y sus efectos y proyectamos la realización de una serie de estudios clínicos entre el personal de la empresa.

Contamos con un médico responsable en la Planta de Querétaro para atender al personal del lugar, quien además realiza visitas mensuales al corporativo de Bosques de las Lomas para monitorear la salud del personal que ahí labora.

En noviembre de 2014 llevamos a cabo nuestras jornadas de vacunación contra la influenza y el virus del papiloma humano, dando seguimiento a igual esfuerzo realizado en 2013. De esta manera, proyectamos continuar la realización de esta iniciativa de salud a finales de 2015.

Otra actividad prevista para el cierre de 2015 es una plática sobre consumo responsable que se ofrecerá a los colaboradores de la compañía.



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. Con este propósito realizamos actividades de integración que promueven la convivencia y fortalecen un clima laboral armónico al interior de la compañía.

Estas actividades incluyen reuniones y celebraciones, como cumpleaños y días festivos, así como la impartición de talleres para niños y convenios con parques de diversiones, teatros y restaurantes.



ACCIONES RESPONSABLES

Como parte de esta responsabilidad, durante noviembre de 2014 se realizó una donación de alimentos, equivalente a 9,250 pesos, al Comedor Infantil Jehova Jired ubicado en Tijuana.

Los productos entregados fueron arroz, frijol, azúcar, sopa, aceite, tortillas y demás alimentos de la canasta básica, que fueron comprados por personal de IGASAMEX en ese municipio de Baja California.



NIÑEZ EN TIJUANA

Como parte de esta responsabilidad, durante noviembre de 2014 se realizó una donación de alimentos, equivalente a 9,250 pesos, al Comedor Infantil Jehova Jired ubicado en Tijuana.

Los productos entregados fueron arroz, frijol, azúcar, sopa, aceite, tortillas y demás alimentos de la canasta básica, que fueron comprados por personal de IGASAMEX en ese municipio de Baja California.



El comedor infantil beneficiado se ubica en el poblado Maclovio Rojas y atiende a 60 niños de escasos recursos de la zona. Debido al poco apoyo que recibe el comedor, la donación fue recibida con agradecimiento por parte de los niños y de la directora, Guadalupe Mayola, quien escribió una carta a la compañía expresando su gratitud.

COMUNIDAD MAZAHUA



En alianza con la organización World Vision desarrollamos un sistema de ecotecnias en la comunidad mazahua del Estado de México, durante diciembre de 2014, en una jornada que tuvo la doble virtud de promover el voluntariado de nuestro personal así como la participación de las familias mazahuas.

Los voluntarios se dividieron en equipos para trabajar en distintos proyectos de ecotecnias, como: un tanque de captación pluvial para el acceso de las familias a agua potable; dos cocinas con estufas ecológicas, que reducen 70% de humo que la comunidad producía; dos huertos de traspatio, con

semillas de vegetales para el consumo de las familias, y un gallinero para obtener producto alimenticio para consumo propio.

Como parte de la jornada en el municipio mexiquense de San Felipe del Progreso, se organizaron juegos para integrar a los niños y adultos de la comunidad mazahua con los voluntarios, teniendo como resultado un exitoso programa de convivencia con la comunidad.

Para 2015 se mantuvo la misma población como la beneficiaria de nuestro programa de voluntariado corporativo, con la cons-

trucción de un parque recreativo con espacios deportivos y culturales, áreas verdes y de juegos, también con el apoyo de World Vision.

En agosto se comenzaron a realizar las primeras actividades de construcción del parque, en una jornada que registró la participación de 22 colaboradores así como familiares y amigos con el objetivo de preparar el terreno para evitar inundaciones mediante la realización de una zanja de 90 metros.

La jornada de construcción del parque, realizada el 4 de septiembre, se detallará en nuestro siguiente reporte.

MEDIO AMBIENTE

Conscientes de nuestra responsabilidad ambiental, nos apegamos a las mejores prácticas corporativas en esta materia y reforzamos un desempeño que nos conduzca hacia al desarrollo sustentable.



Los retos actuales nos exigen redoblar el compromiso asumido por la empresa para armonizar las decisiones comerciales con criterios como impacto ambiental, compromiso social, salud y seguridad ocupacional.

En IGASAMEX reafirmamos nuestro objetivo de desarrollar e implementar procesos, sistemas y procedimientos respetuosos con el medio ambiente, seguros para los colaboradores, las instalaciones y las comunidades donde se opera, en línea todo con las políticas de cuidado ambiental, seguridad e higiene.

Como parte de esta responsabilidad ambiental llevamos a cabo la gestión y correcta disposición de nuestros residuos, incluyendo los considerados como peligrosos. Durante el lapso que se reporta invertimos un total de 52,814 pesos en este concepto.

Contamos también con un Plan de Emergencias en Terreno que nos permite identificar los riesgos que enfrentamos en nuestras 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 estos.

También ofrecemos capacitación enfocada con el cuidado medioambiental, como el ahorro de energía y técnicas para prevenir o atender incidentes. En el marco del Día Mundial del Medio Ambiente 2015 ofrecimos una plática a nivel interno para sensibilizar al personal sobre la preservación del planeta.



PREMIOS Y CERTIFICACIONES

Nuestro actuar responsable, ético y enfocado hacia la calidad, el servicio y la seguridad es un compromiso que refrendamos diariamente. Es por ello que IGASAMEX cuenta con premios y certificaciones que respaldan su desempeño y responsabilidad social.

Al interior de la organización hemos implementado el sistema de calidad ISO 9000, para orientar nuestros procesos hacia un servicio diferenciador y la satisfacción integral de nuestros clientes. Esta norma es renovada de manera anual por la Compañía con el objetivo de refrendar nuestras políticas de calidad.

En congruencia con nuestra visión de operación y desempeño sustentable, hemos obtenido por dos años consecutivos el Distintivo Empresa Socialmente Responsable (ESR), en reconocimiento a nuestras iniciativas en medio ambiente, calidad de vida, vínculo con la comunidad y ética empresarial.

De igual manera, nos hemos comprometido a dar seguimiento a este esfuerzo de manera anual, como una manera de ratificar nuestro convencimiento con la responsabilidad social y el desarrollo sustentable.





IGASAMEX

