

**INFORME DE  
COMUNICACIÓN  
SOBRE EL  
PROGRESO  
2016**

***IgasameX***

# CONTENIDO

<b>4 MENSAJE DEL DIRECTOR GENERAL</b>	<b>22 CALIDAD DE VIDA</b>
	24 Cultura y valores
<b>6 PERFIL DE LA EMPRESA</b>	25 Capacitación y desarrollo
	26 Seguridad ocupacional
<b>6 FILOSOFÍA EMPRESARIAL</b>	27 Vida saludable
8 Propósito	28 Balance vida-trabajo
8 Nuestros valores	29 Actividades de integración
9 Visión 2020	
<b>10 DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL</b>	<b>30 ACCIONES RESPONSABLES CON LA COMUNIDAD</b>
11 Prácticas éticas	31 Ejército de Salvación
11 Calidad de vida	32 Apoyo comunitario en Tijuana
11 Acciones responsables	33 Comunidad mazahua
11 Medio ambiente	
<b>12 DIEZ PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL</b>	<b>34 MEDIO AMBIENTE</b>
13 Derechos humanos	
13 Estándares laborales	<b>38 DISTINCIONES Y PARTICIPACIÓN SECTORIAL</b>
13 Medio ambiente	
13 Anticorrupción	
<b>14 OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE</b>	
<b>16 PRÁCTICAS ÉTICAS</b>	
18 Proveedores	
19 Relación con clientes	
21 Canal de denuncias	
21 Multas y sanciones	

## MENSAJE DEL DIRECTOR GENERAL



Es motivo de gran satisfacción para mí dirigirme a ustedes para presentarles nuestro tercer Informe de Comunicación sobre el Progreso, el cual atiende el compromiso establecido en IGASAMEX con la red del Pacto Mundial de Naciones Unidas, promotora de la responsabilidad social entre las empresas.

Con este esfuerzo reafirmamos nuestra disposición a continuar fortaleciendo nuestro actuar en los ámbitos de derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anticorrupción, convencidos de que las empresas somos actores clave para apuntalar el desarrollo sustentable y construir 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.

El 2016 fue un año de gran relevancia al tratarse de un año clave para consolidar los acuerdos alcanzados en la agenda global de sustentabilidad.

La entrada en vigor de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas y del Acuerdo de París, que pretende contener el calentamiento global, 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 IGASAMEX nos hemos comprometido con tener cada año mejores prácticas que permitan el fortalecimiento de nuestra estrategia empresarial, de responsabilidad social y sustentabilidad.

Evidencia de ello es que durante 2016 conseguimos importantes logros, como el fortalecimiento de nuestros principios de negocio a través del lanzamiento formal del Código de Ética de IGASAMEX, el cual fue ampliamente difundido al interior de la empresa para conocimiento de todos nuestros colaboradores.

Este año también comenzamos la implementación de una iniciativa de home office, que permite a nuestros colaboradores trabajar desde su hogar un día a la semana, con el objetivo de fomentar un adecuado balance de vida entre ellos.

También mantuvimos nuestras acciones en favor de la comunidad mazahua, con una jornada de voluntariado para construir una casa en beneficio de una familia indígena, y fortalecimos nuestro desempeño medio ambiental, con la iniciativa Aventones para compartir el carro y la realización de una jornada de reforestación en el Nevado de Toluca.

Desde la Dirección General de la Compañía hacemos público nuestro compromiso para ampliar y profundizar nuestros programas de responsabilidad social.

A nombre de IGASAMEX y todos los que formamos parte de ella, agradezco 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 propietario y operador de alrededor de 42 sistemas de gas natural en nuestro país, IGASAMEX suma -al cierre de 2016- 174 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, diésel y combustibles.
- Access Capital Avises, 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.

### 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 los demás y de uno mismo.
- PROFESIONALISMO: Regirse por las normas preestablecidas del respeto, la medida, la objetividad y la efectividad en la actividad que desempeña.

### Visión 2020

Ser la empresa mexicana con mayor crecimiento en nuestra industria, con líderes auto-motivados, innovadores, vanguardistas e inspiradores; reconocida por nuestra cultura y congruencia de nuestros 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 de Naciones Unidas, el cual suscribimos en 2013 y reafirmamos con la presentación de este informe de Comunicación sobre el Progreso (CoP).

El decálogo a cuyo cumplimiento nos hemos comprometido establece los siguientes principios con base en cuatro líneas estratégicas:

<p><b>Derechos Humanos</b></p>	<p>Tienen su origen en la Declaración Universal de los Derechos Humanos:</p> <p><b>Principio 1.</b> Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos.  <b>Principio 2.</b> No ser cómplices de abuso de los derechos humanos.</p>
<p><b>Estándares Laborales</b></p>	<p>Se basan en la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo:</p> <p><b>Principio 3.</b> Apoyar los principios de la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.  <b>Principio 4.</b> Eliminar el trabajo forzoso y obligatorio.  <b>Principio 5.</b> Abolir cualquier forma de trabajo infantil.  <b>Principio 6.</b> Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación.</p>
<p><b>Medio Ambiente</b></p>	<p>Se sostienen en la Declaración de Río sobre Medio Ambiente y Desarrollo elaborada en 1992:</p> <p><b>Principio 7.</b> Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medio ambientales.  <b>Principio 8.</b> Promover mayor responsabilidad medioambiental.  <b>Principio 9.</b> Alentar el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas del medio ambiente.</p>
<p><b>Anticorrupción</b></p>	<p>Fundamentado en la Convención de las Naciones Unidas Contra la Corrupción:</p> <p><b>Principio 10.</b> Actuar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno.</p>



## OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Comprometidos con la agenda internacional, promovemos el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que promueve la Organización de las Naciones Unidas, como nuestra manera de contribuir al impulso de sociedades más inclusivas, equitativas, sustentables y éticas.

A través de los 10 principios del Pacto Mundial, atendemos cada uno de los 17 ODS que establece la Agenda 2030.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE	PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS
<b>Objetivo 1.</b> Fin de la pobreza	<b>Principios 1-10</b>
<b>Objetivo 2.</b> Hambre cero	<b>Principios 7-9</b>
<b>Objetivo 3.</b> Salud y bienestar	<b>Principios 1-2</b>
<b>Objetivo 4.</b> Educación de calidad	<b>Principios 1-2</b>
<b>Objetivo 5.</b> Igualdad de género	<b>Principios 1-6</b>
<b>Objetivo 6.</b> Agua limpia y saneamiento	<b>Principios 7-9</b>
<b>Objetivo 7.</b> Energía asequible y no contaminable	<b>Principios 7-9</b>
<b>Objetivo 8.</b> Trabajo decente y crecimiento económico	<b>Principios 3-6</b>
<b>Objetivo 9.</b> Industria, Innovación e infraestructura	<b>Principios 1-10</b>
<b>Objetivo 10.</b> Reducción de las desigualdades	<b>Principios 1-6</b>
<b>Objetivo 11.</b> Ciudades y comunidades sostenibles	<b>Principios 1-10</b>
<b>Objetivo 12.</b> Producción y consumo responsables	<b>Principios 7-9</b>
<b>Objetivo 13.</b> Acción por el clima	<b>Principios 7-9</b>
<b>Objetivo 14.</b> Vida submarina	<b>Principios 7-9</b>
<b>Objetivo 15.</b> Vida de ecosistemas terrestres	<b>Principios 7-9</b>
<b>Objetivo 16.</b> Paz, Justicia e Instituciones sólidas	<b>Principios 1-10</b>
<b>Objetivo 17.</b> Alianzas para lograr los objetivos	<b>Principios 1-10</b>

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.

Los principios éticos al interior de IGASAMEX guían las decisiones y acciones de todos los que conformamos esta organización y son de aplicación estricta y obligatoria para todos los niveles de la empresa.

Para fortalecer este compromiso, el 28 de octubre de 2016, nuestro director Carlos Arriola convocó a una reunión para dar a conocer el Código de Ética de IGASAMEX, que busca encaminar el esfuerzo diario en el cumplimiento de nuestra misión, visión y valores con responsabilidad social.

Entre los puntos incluidos en el nuevo Código, destacan: Nuestra responsabilidad interna y externa, Nuestra responsabilidad con la comunidad y Nuestra responsabilidad con el gobierno.

Para garantizar el conocimiento y cumplimiento del Código de Ética por parte de nuestros colaboradores, se ofreció capacitación sobre el mismo así como copias del documento a nuestros colaboradores.

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.

Durante 2016 contratamos un total de 135 proveedores y subcontratistas tanto en México como en el extranjero. Además, a lo largo del último año sumamos ocho procesos de licitación y tres asignados.

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 año, el total de gasto en compras realizadas a proveedores nacionales fue de 2 millones 645,679 pesos mientras que a contratistas fue de 16 millones 262,466 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**

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 para la Política de Seguridad.

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 realizada en 2016 alcanzamos un índice global de satisfacción del cliente de 80.12 por ciento. Cabe destacar que nuestro plan de contención al usuario permite dar una capacidad de respuesta en menos de 48 horas.

Durante 2016, recibimos un total de cuatro 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 2016 no recibimos ninguna denuncia interna respecto del desempeño y cultura que se vive en nuestra organización.

### **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.

	2013	2014	2015	2016
Colaboradores	63	72	86	98

Al cierre de 2016, contábamos con 93 empleados directos, 2 indirectos y 3 becarios. Nuestra plantilla, integrada en 84% por hombres y 16% por mujeres, ha registrado un crecimiento sostenido en número de colaboradores durante los últimos años, prueba de ello es que aumentó más de 8% en el último año.

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, entregamos el 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.

Este premio se entregará el 26 de enero de 2017 al colaborador que sea ejemplo de tenacidad, paciencia y espíritu colaborador.

En reconocimiento a la constancia y dedicación de nuestros colaboradores, se les envía una carta de felicitación con motivo de su aniversario en la empresa, firmada por el director Carlos Arriola.

### **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 2016 impartimos 1,830.5 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 841,834.24 pesos.

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

También ofrecemos capacitación en materia fiscal o financiera, prospección, 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 2016 mantuvimos este esfuerzo, obteniendo una satisfacción general con los valores de la compañía de 71% contra 68% respecto de 2015.

Además, nuestras percepciones en torno al compañerismo, respeto e imparcialidad al interior de la empresa registraron incrementos respecto de la encuesta del año pasado, mientras que en orgullo nos mantuvimos prácticamente igual, al pasar de 79 a 78 por ciento.

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 2016 no registramos un solo accidente por causas laborales, habiendo sumado 437 días sin registrar un evento de esta naturaleza.

En 2016 ofrecimos 138 horas de capacitación en temáticas de seguridad, operaciones y calidad. En total, las horas de capacitación durante el año sumaron 1,830, lo que representó un presupuesto ejercido de 841,834.24 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 fomentar estilos de vida saludables entre nuestros colaboradores, del 20 al 26 de junio de 2016 llevamos a cabo nuestra Semana de Salud.

Como parte de las actividades realizadas con motivo de esta Semana, todos los colaboradores tuvieron la oportunidad de realizarse checkup básicos en el laboratorio de su preferencia, el cual fue reembolsado por la empresa.

Un total de 25 colaboradores aprovecharon este esfuerzo y acudieron a realizarse su chequeo médico.

A los colaboradores de Oficinas Bosques se ofreció un Día de comida saludable, un taller de manejo y prevención del estrés en el que participaron 12 colaboradores y exámenes de la vista por parte de Óptica Provisión, los cuales fueron aprovechados por 20 personas.

Para medir la satisfacción de esta iniciativa, se realizó una encuesta al finalizar la actividad que permitió identificar una aprobación de la Semana de la Salud e, incluso, el interés de 88% de los participantes en que se realice dos veces por año en lugar de una.

Además, como lo hemos hecho en años anteriores, en noviembre de 2016 llevamos a cabo nuestra jornada de vacunación contra la influenza y desparasitación.

La promoción de hábitos saludables entre nuestros colaboradores también se llevó a cabo a través de invitación para participar en carreras y la aportación de 50% del costo de la inscripción por parte de la empresa.

Así, colaboradores y familiares participaron en la Carrera Kardias y en Carrera-Caminata con Causa: Huellas contra el cáncer de mama, realizadas en febrero y mayo, respectivamente, en la Ciudad de México.

Además, seis colaboradores del centro de operaciones en Querétaro participaron en la Carrera por la Salud, organizada por Grupo de Ayuda Mutua de San José de Iturbide (GAMISAJI).

La carrera se realizó el 26 de junio de 2016 dentro de las instalaciones del Parque Opción, en San José de Iturbide, Guanajuato.

### **Balance vida-trabajo**

En abril de 2016 lanzamos un nuevo beneficio para nuestros colaboradores, con el objetivo de fortalecer su compromiso con la empresa y ofrecerles un mejor balance de vida.

Con un programa de home office, los colaboradores pueden trabajar desde su casa 1 día a la semana, lo que ha permitido disminuir su estrés y mejorar su calidad de vida. La satisfacción con esta iniciativa ha sido completa. En una encuesta que realizamos meses después de comenzar con la implementación del home office, 85% de los participantes dijo sentirse muy productivo con este esquema de trabajo y 77% obtener muy buenos resultados.

Entre los beneficios más destacados del home office estuvieron mayor concentración (42%) y ahorro de tiempo en desplazamiento (38%); menos estrés y desgaste también fueron citados.

Además, 77% se dijo totalmente de acuerdo en que el home office le ha permitido mantener un balance de vida-trabajo equilibrado, mientras que otro 19% dijo estar de acuerdo.

### **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 especiales con parques de diversiones como Six Flags, restaurantes como La Buena Tierra y Sushi Itto y teatros.

Ejemplo de esto durante 2016 fue el Día de las Madres, en el que compartimos nuestra felicitación a todas las colaboradoras que son mamás, así como la conmemoración de Independencia, en la cual miembros de la Corporación Frigus Therme de Oficinas Bosques utilizaron atuendos tradicionales mexicanos.

Durante 2016 tuvimos también un Día del Niño muy especial, ya que obsequiamos cuerdas de saltar, baleros y trompos a nuestros colaboradores, para recordarles la alegría que significa ser niños.

También celebramos el Día de la Familia, con motivo del cual convocamos a una actividad fuera de la oficina que, además, tuvo la virtud de contribuir al cuidado del medio ambiente al tratarse de una jornada forestal en alianza con la organización Reforestamos México.

La actividad, que se desarrolló en el Nevado de Toluca, permitió a colaboradores acompañados de sus familias reforzar valores de trabajo en equipo, liderazgo y compañerismo.



## ACCIONES RESPONSABLES CON LA COMUNIDAD

Como empresa asumimos con responsabilidad nuestras operaciones y el compromiso de contribuir al desarrollo social a través de iniciativas que nos permiten vincularnos con las comunidades donde estamos presentes.

### Ejército de Salvación

Durante 2016, nuestra campaña de colecta y juguetes tuvo como beneficiaria a la organización Ejército de Salvación, reconocida internacionalmente y con presencia en México a través de casas hogar, refugios para migrantes, una clínica de salud mental, grupos de apoyo para emergencias así como asistencia en emergencias.

El 30 de septiembre del año que reportamos, IGASAMEX entregó a la organización un total de 57 prendas de ropa (camisas, pantalones, vestidos, etc.) y 84 juguetes, para fortalecer la labor que realiza con sus diferentes programas.

El impacto esperado con esta iniciativa es mejorar la calidad de vida de las personas de escasos recursos así como fomentar una sociedad más solidaria y altruista.



### Apoyo comunitario en Tijuana

De la mano de Fundación Esperanza, cinco voluntarios de IGASAMEX apoyaron en la construcción de una vivienda para una familia en Tijuana.

La actividad, en beneficio de la familia Díaz, fue acompañada de una donación de 25 mil pesos, con los cuales se realizó la compra de materiales para este proyecto.

Fundación Esperanza y el Fondo de Ahorro para Vivienda Salvatierra se localizan en el municipio de Tijuana y tienen una trayectoria de más de 10 años. Realizan juntas semanales con una asistencia de 25 a 30 personas, con el objetivo de que los beneficiarios directos trabajen de manera organizada en la autoconstrucción y mejoramiento de sus viviendas.

**Llevan un calendario anual de construcción con un promedio de 13 proyectos por año.**

### Comunidad mazahua

Durante 2016 dimos seguimiento al trabajo que hemos venido realizando en favor de la comunidad mazahua, al identificar que de esta manera atendemos nuestra zona de influencia en el Estado de México.

Luego de que en 2014 desarrollamos un sistema de ecotecias y en 2015 complementamos la labor con la creación de un parque recreativo, durante 2016 apoyamos en el levantamiento de un hogar para una familia mazahua muy especial.

Se trató de la familia compuesta por los hermanos Clara, Alejandro y Adán, tres de nueve hermanos de origen mazahuas que quedaron huérfanos hace 12 años. Poco a poco, todos sus hermanos se fueron dejándolos únicamente a ellos tres.

Alejandro, a sus 22 años, tiene que hacerse cargo de los gastos de la familia, ya que sus dos hermanos viven con discapacidad visual.

En alianza con la organización Construyendo fue que se identificó a esta familia y se acudió al Barrio el Tule, en Loma de Juárez, municipio Villa de Allende, donde viven. Voluntarios de IGASAMEX participaron en las tareas necesarias para levantar la casa, a lo largo de dos jornadas realizadas en octubre de 2016.

Además de capital humano, la empresa contribuyó con recurso económico necesario para adquirir materiales y pagar a la gente de la comunidad que realizó los trabajos finales, como pintura y acabados en techo, baño y ventanas.

La vivienda de los hermanos fue terminada en su totalidad el 23 de diciembre.



## 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 2016 invertimos un total de 22,386 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 2016 ofrecimos una plática a nivel interno para sensibilizar al personal sobre la preservación del planeta.

Durante el año, como una medida de acción por el Programa Hoy No Circula Total y para promover la movilidad sustentable entre nuestros colaboradores, lanzamos la iniciativa Aventones para invitar a nuestros colaboradores a compartir su automóvil ofreciendo información de sus días de circulación, horarios de entrada y salida de la oficina, puntos por donde pasa a lo largo de su trayecto y número de personas que pudiera transportar.

De esta manera, 16 colaboradores se unieron a la iniciativa, contribuyendo al cuidado del medio ambiente y fomentando entre ellos la convivencia y solidaridad mutua. Con motivo de la conmemoración del Día de la Familia, colaboradores de Oficinas Bosques, acompañados en algunos casos de familiares, participamos en la reforestación de media hectárea en el Nevado de Toluca, como parte de una jornada en alianza con la organización Reforestamos México.

En total se plantaron 400 árboles de la especie *Pinus hartwegii* (ocote blanco), los cuales en su fase adulta permitirán capturar 2,400 kilos de CO<sub>2</sub> de la atmósfera. Como parte de esta iniciativa, 10 familias se beneficiaron con un trabajo temporal al cavar las cepas para poner los árboles así como del seguimiento al mantenimiento que les darán a los pinos, lo que significa un promedio de 40 personas.

Con esta acción contribuimos directamente al Principio 8 del Pacto Mundial, que establece que las empresas debemos fomentar iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

## DISTINCIONES Y PARTICIPACIÓN SECTORIAL

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.

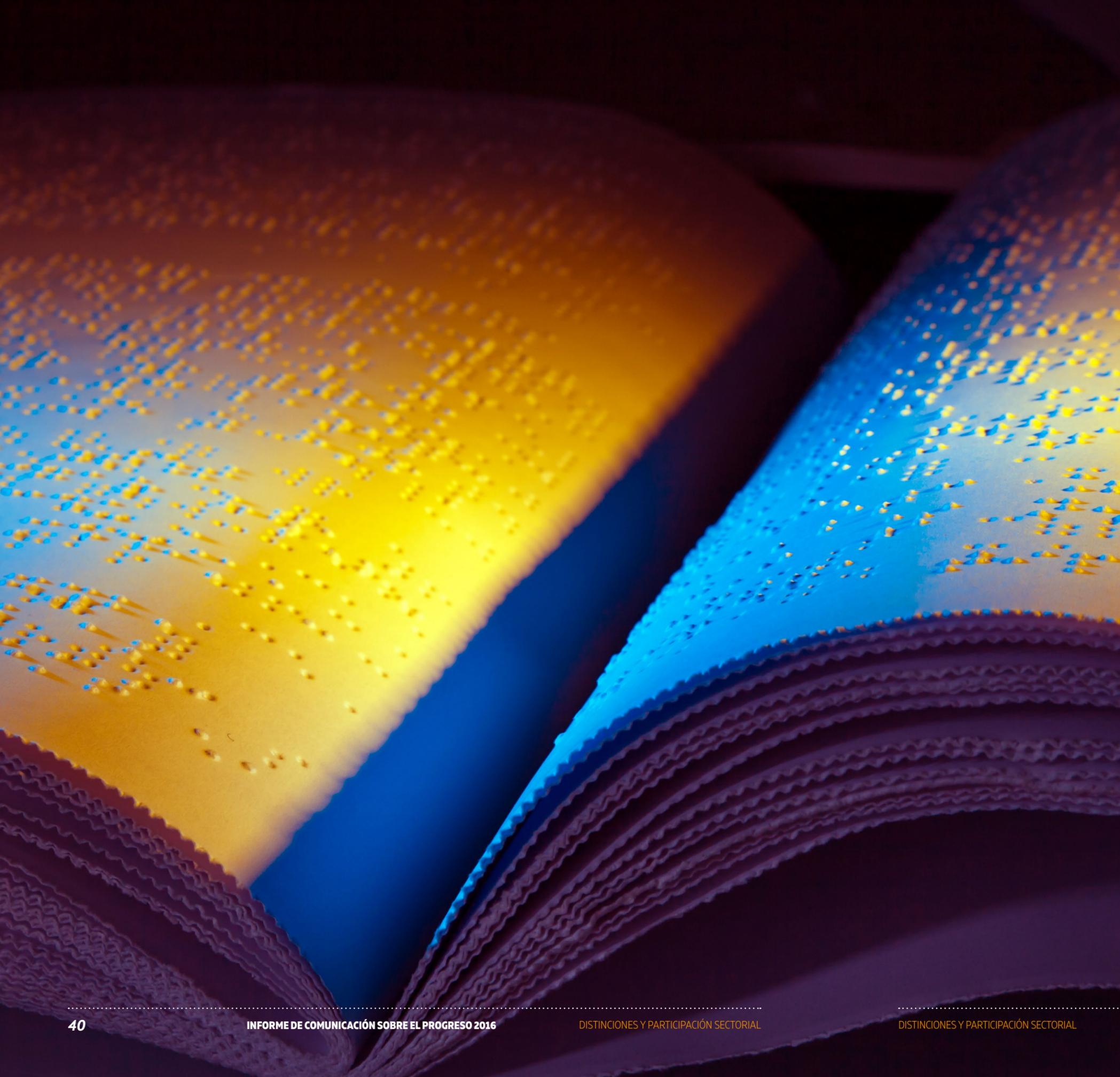
Al interior de la organización hemos implementado el sistema de calidad ISO 9000, para orientar nuestros procesos hacia un servicio diferenciador y la satisfacción integral de nuestros clientes. Esta norma es renovada de manera anual por la Compañía con el objetivo de refrendar nuestras políticas de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

En congruencia con nuestra visión de operación y desempeño sustentable, en 2016 obtuvimos por tercer año consecutivo 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.

Durante el año también obtuvimos un reconocimiento de la organización Reforestamos México, por nuestra contribución en el fortalecimiento y conservación de los bosques.

Este evento, realizado en octubre de 2016, estuvo presidido por directivos de la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (Semarnat) y la Comisión Nacional para el Conocimiento y Uso de la Biodiversidad (Conabio).



Como parte de la presencia constante que mantenemos a nivel sectorial, en julio de 2016 participamos en la Jornada de Energía 2016, realizada en el Club de Industriales de la Ciudad de México.

Al evento, convocado por la Asociación Nacional de la Industria Química (ANIQ), acudió nuestro director general, Carlos Arriola, para ofrecer sus puntos de vista sobre la relevancia del “Futuro de la comercialización de gas natural en México”.

En promoción de una sociedad más inclusiva, nuestra gerente de Cultura y Comunicación, Karen Guerrero Martínez, participó en el Primer encuentro de mujeres con discapacidad visual en México, realizado en julio en la Ciudad de México.

En el marco de este encuentro, Karen Guerrero junto a otras especialistas ofrecieron un conversatorio en torno al tema: “Capacitación e inclusión laboral de mujeres con discapacidad visual”.

