

**INFORME DE
COMUNICACIÓN
SOBRE EL
PROGRESO
2017**

IgasameX



Contenido

4	MENSAJE DEL DIRECTOR GENERAL	20	PRÁCTICAS ÉTICAS
		22	Proveedores
7	PERFIL DE LA EMPRESA	23	Relación con clientes
		25	Canal de denuncias
9	FILOSOFÍA EMPRESARIAL	25	Multas y sanciones
11	Propósito		
11	Nuestros valores	26	CALIDAD DE VIDA
11	Nuestra Visión 2020	28	Cultura y valores
		29	Capacitación y desarrollo
12	DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	31	Seguridad ocupacional
13	Prácticas éticas	33	Vida saludable
13	Calidad de vida	35	Actividades de integración
13	Acciones responsables	36	ACCIONES RESPONSABLES CON LA COMUNIDAD
13	Medio ambiente	37	Apoyo por sismos de septiembre
14	DIEZ PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL	42	MEDIO AMBIENTE
15	Derechos humanos	43	Separación de residuos
15	Estándares laborales		
15	Medio ambiente	45	DISTINCIONES Y PARTICIPACIÓN SECTORIAL
15	Anticorrupción		
16	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE		

Mensaje del Director General



En Igasamex, cerramos 2017 con profundas satisfacciones y logros consolidados en todos los ámbitos de nuestra operación. Esto nos exige redoblar el compromiso para hacer de Igasamex una mejor empresa atendiendo los criterios de la responsabilidad social y el desarrollo sustentable.

El año que terminó, como saben, fue también de emociones muy sensibles debido a los sismos que conmocionaron al país pero que al mismo tiempo hicieron evidente la fuerte solidaridad que nos caracteriza como mexicanos.


En Igasamex hicimos eco de ese espíritu colaborativo y apenas un día después de registrado el terremoto del 19 de septiembre, lanzamos seis iniciativas de actuación para atender la emergencia, cada una liderada por uno de nosotros. En cada uno de estos esfuerzos demostramos la enorme sensibilidad y empatía que tenemos en esta familia que es Igasamex.



Nuestro apoyo permitió darle un nuevo hogar a una de nuestras compañeras, apoyar con donaciones económicas a tres organizaciones sociales dedicadas a atender la contingencia, acopiar víveres en favor de los damnificados y contribuir en la remoción de escombros, entre otras valiosas actividades. Por todo lo anterior no tengo más que palabras de agradecimiento para todos y cada uno de ustedes. Me enorgullece sobremedida estar rodeado de este gran equipo, pues sé muy bien que una gran empresa no sólo se hace con los mejores profesionales sino con las mejores personas.

El 2017 nos permitió ratificar nuestro compromiso con el país y con nuestra gente, tan es así que mantuvimos e incluso redoblamos nuestros esfuerzos para continuar construyendo una plantilla de colaboradores con mayor equidad de género, también multiplicamos las horas de capacitación otorgadas en materia de seguridad y continuamos promoviendo una gestión ambientalmente responsable como parte de nuestras operaciones.

Con estos esfuerzos, 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.

A photograph of a worker in a blue uniform and white hard hat, working on a large pipe in a trench. The worker is wearing gloves and is focused on the task. The background shows the dark earth of the trench and a wooden pallet in the foreground.

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, bajo la directriz que nos establecen los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y en la medida en que podemos contribuir a ellos desde nuestro ámbito de acción.

De esta manera, es un honor para mí invitarlos a conocer este cuarto informe de Comunicación sobre el Progreso de Igasamex.

A nombre de la empresa y de todos quienes formamos parte de ella, agradezco la confianza y apoyo de nuestros clientes, proveedores, socios y accionistas, quienes son el impulso para mantener las iniciativas y acciones que generan 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 40 sistemas de gas natural en nuestro país, Igasamex sumaba, al cierre de 2017, 180 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 Advises, 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 mesura, la objetividad y la efectividad en la actividad que desempeña.

Nuestra 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



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.

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.

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.

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

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

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

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



En particular y de acuerdo con nuestro ámbito de acción y línea de negocio, en Igasamex nos comprometemos con el cumplimiento de los siguientes ODS y sus respectivas metas:

ODS 5. Igualdad de género

- Meta 5.1. Poner fin a todas las formas de discriminación contra todas las mujeres y las niñas en todo el mundo.
- Meta 5.2. Eliminar todas las formas de violencia contra todas las mujeres y las niñas en los ámbitos público y privado, incluidas la trata y la explotación sexual y otros tipos de explotación.
- Meta 5.5. Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios en la vida política, económica y pública.

ODS 6. Agua limpia y saneamiento

- Meta 6.3. De aquí a 2030, mejorar la calidad del agua disminuyendo la contaminación, eliminando el vertimiento y minimizando la emisión de productos químicos y materiales peligrosos, reduciendo a la mitad el porcentaje de aguas residuales sin tratar y aumentando considerablemente el reciclado y la reutilización sin riesgos a nivel mundial.

ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico

- Meta 8.5. De aquí a 2030, lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.
- Meta 8.7. Adoptar medidas inmediatas y eficaces para erradicar el trabajo forzoso, poner fin a las formas contemporáneas de esclavitud y la trata de personas y asegurar la prohibición y eliminación de las peores formas de trabajo infantil, incluidos el reclutamiento y la utilización de niños soldados, y, de aquí a 2025, poner fin al trabajo infantil en todas sus formas.



ODS 9. Industria, innovación e infraestructura

- Meta 9.4. De aquí a 2030, modernizar la infraestructura y reconvertir las industrias para que sean sostenibles, utilizando los recursos con mayor eficacia y promoviendo la adopción de tecnologías y procesos industriales limpios y ambientalmente racionales.
- ODS 10. Reducción de desigualdades
- Meta 10.2. De aquí a 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición.

ODS 12. Producción y consumo responsables

- Meta 12.4 De aquí a 2020, lograr la gestión ecológicamente racional de los productos químicos y de todos los desechos a lo largo de su ciclo de vida, de conformidad con los marcos internacionales convenidos, y reducir significativamente su liberación a la atmósfera, el agua y el suelo a fin de minimizar sus efectos adversos en la salud humana y el medio ambiente.
- Meta 12.5, De aquí a 2030, reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización.
- Meta 12.6. Alentar a las empresas, en especial las grandes empresas y las empresas transnacionales, a que adopten prácticas sostenibles e incorporen información sobre la sostenibilidad en su ciclo de presentación de informes.

ODS 13. Acción por el clima

- Meta 13.3. Mejorar la educación, la sensibilización y la capacidad humana e institucional respecto de la mitigación del cambio climático, la adaptación a él, la reducción de sus efectos y la alerta temprana.

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, a partir de 2016 contamos con un Código de Ética en Igasamex, el cual busca encaminar el esfuerzo diario en el cumplimiento de nuestra misión, visión y valores con responsabilidad social.

Entre los puntos incluidos en nuestro 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 el año que reportamos fortalecimos fuertemente nuestra contratación de proveedores y subcontratistas tanto en México como en el extranjero, al pasar de 135 en 2016 a 561 al cierre de noviembre de 2017. Además, a lo largo del último año sumamos 11 procesos de licitación, de los cuales todos nos fueron asignados.

Las contrataciones se dieron en la Ciudad de México, el Estado de México, Querétaro, Yucatán, Baja California, Tamaulipas, Chihuahua, Guanajuato, Veracruz, Puebla, Jalisco, Nuevo León, Coahuila, Durango, Hidalgo y San Luis Potosí, además de los proveedores en Estados Unidos.

Por lo anterior, nuestros gastos en compras realizadas a proveedores nacionales y contratistas también se multiplicó, desde 18 millones 908,145 pesos en 2016 hasta 1,622 millones 603,842 pesos en 2017, con datos a noviembre.

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.

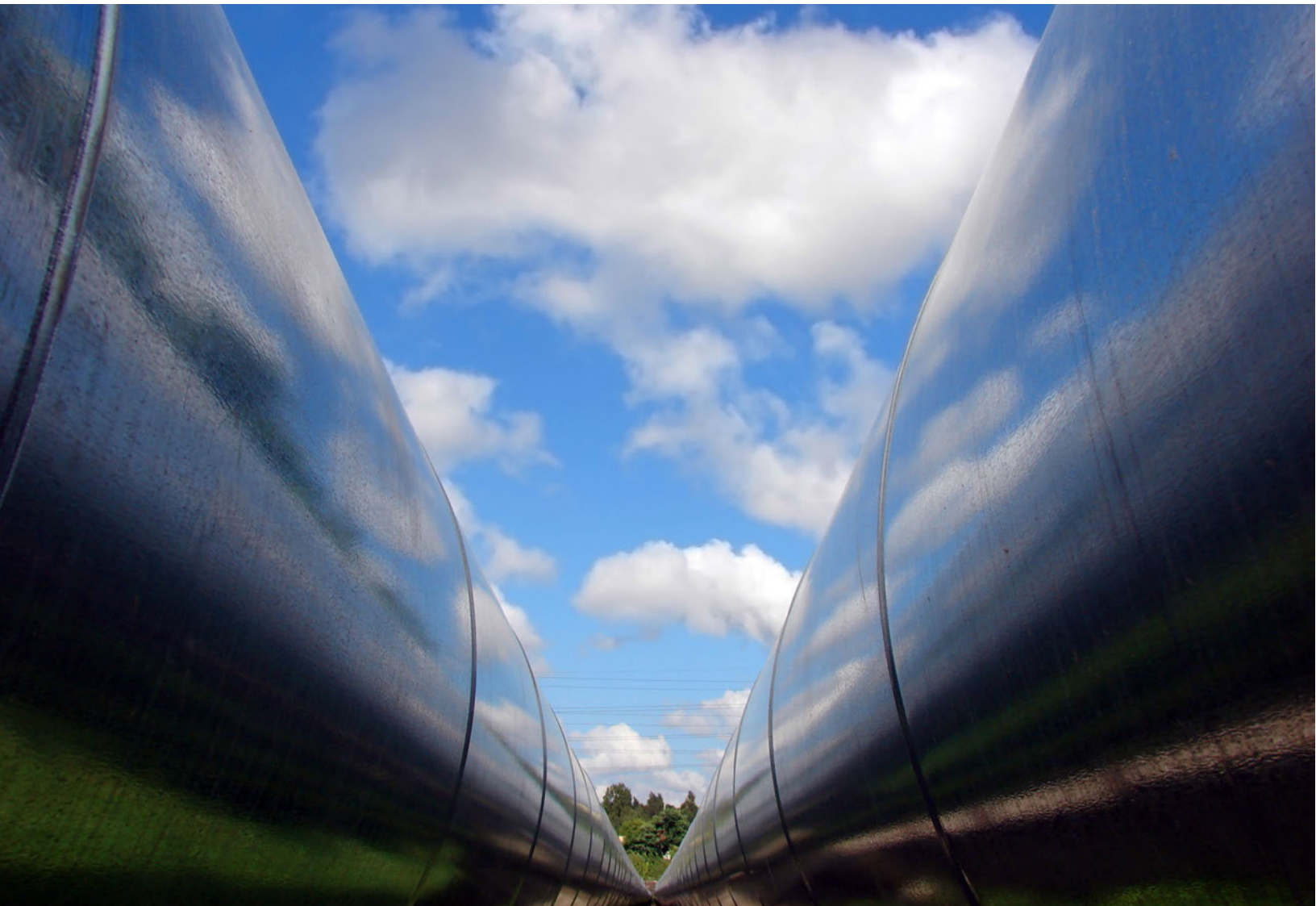
Para satisfacer las necesidades de nuestros clientes, en Igasamex estamos comprometidos en hacer negocios con integridad y de acuerdo con todas las regulaciones y leyes que apliquen. Los productos son diseñados, producidos, instalados y reparados bajo estándares internos y deben cumplir con las regulaciones 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 2017 alcanzamos un índice global de satisfacción del cliente de 77.6 por ciento. Cabe destacar que nuestro plan de contención al usuario permite dar una capacidad de respuesta en menos de 48 horas.

Durante 2017, recibimos un total de siete 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 2017, de la misma forma que en 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 2017, de igual manera que durante 2016.

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.

CALIDAD DE VIDA

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.

Al cierre de 2017, contábamos con 95 empleados directos, 2 indirectos y 2 becarios. Aunque el crecimiento pudo haber sido menor, nuestros esfuerzos se enfocaron en reducir la brecha de género para alcanzar una mayor proporción de mujeres frente a la de hombres respecto de 2016.

	2016	2017
No. de Colaboradores	98	99
% hombres	84%	81%
% mujeres	16%	19%

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.

En enero de 2017, durante la celebración del aniversario número 21 de la empresa, se reconoció a Ana Laura Talavera con el Premio Valores Igasamex 2016, por su alto sentido de compromiso con la seguridad y su integridad. Mientras que la edición 2017 se entregó a Alberto Quintero Castellanos en diciembre de ese año.



Además, en Igasamex enviamos felicitaciones con motivo de los cumpleaños o días festivos (Día de la Madre, Día del Padre, etc.)

También lanzamos un proceso de salida para los colaboradores que se desvinculan de la empresa, en el cual sostenemos una entrevista con la persona que sale además de ofrecer el seguimiento correspondiente en temas administrativos. Esto ha hecho que la gente salga agradecida de la empresa y sintiéndose escuchada y valorada.

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 2017 impartimos 3,250 horas de capacitación, en nuestras áreas de negocio, tales como Contraloría, Desarrollo de Negocios, Proyectos, Operaciones, Calidad y Seguridad. Esto significó 77% más capacitación ofrecida a nuestros colaboradores, con una inversión mucho menor a la utilizada en 2016.

Año	Horas de capacitación	Inversión
2016	1,830.5	\$841,834.24
2017	3,250	\$303,277.43

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, prospectación, ventas, atención al cliente, entre otras.

De manera adicional, en Igasamex apoyamos a los colaboradores que continúen sus estudios profesionales con el pago de 50% del monto anual de la matrícula.

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. En nuestra encuesta bianual 2016-2017 obtuvimos una satisfacción general con los valores de la compañía de 71% contra 68% respecto de la anterior.

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 2017 registramos un accidente por causas laborales, sumando al cierre del año 168 días sin un evento de esta naturaleza.

La capacitación ofrecida en temáticas de seguridad, operaciones y calidad se multiplicó este 2017, al pasar de 138 en 2016 a 2,564 durante el año que reportamos. Algunos de los asuntos abordados se encuentran en: manejo de crisis, análisis de accidentes, prevención de incidentes, entre otros.

También sensibilizamos a nuestros colaboradores para que sepan cómo identificar una situación de riesgo y las medidas de seguridad que deben atender, por ejemplo en caso de manejo de estar expuesto a gases o tóxicos o de trabajos en alturas.

Como parte de esta sensibilización, les ofrecemos información sobre el Plan de emergencias para oficina, alineado a la Política de Seguridad y para hacer conciencia respecto de la implementación de medidas que permitan disminuir los daños en una situación de emergencia.

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.



Durante 2017, llevamos a cabo un simulacro en el gasoducto de Gas Natural Conceptos Energéticos Mexicanos, ubicado a un costado de la carretera federal Tijuana-Tecate, kilómetro 143-144, en el municipio de Tijuana, Baja California, el cual suministra gas a la empresa Toyota.

El objetivo fue evaluar y capacitar a nuestro personal encargado de la supervisión del ducto y evaluar la línea de emergencia. En el simulacro participó la brigada de incendios de Toyota y personal de Igasamex, siendo notificada de lo anterior la autoridad municipal competente.

Además, 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

En Igasamex, buscamos que nuestros colaboradores tengan herramientas para fomentar un estilo de vida saludable que no sólo se traduzca en un bienestar físico, sino también se traduzca en un mejor desempeño laboral. Por lo anterior, en 2017 llevamos a cabo por segundo año consecutivo nuestra Semana de la Salud, que en esta ocasión se realizó entre el 19 y el 23 de junio.

Como parte de las actividades tuvimos la oportunidad de invitar a la Brigada de Rescate Topos Tlatelolco, para impartir un taller vivencial de acciones en torno a los primeros auxilios. Con la asistencia de 20 colaboradores, el taller enseñó y reforzó conocimientos y técnicas como toma de presión, inmovilización de personas heridas, entre otras. De manera adicional, se otorgaron 7,320 pesos en donativos a la Brigada Topos.

Además, contamos con la presencia de alumnas de Belleza del Cecati 194, quienes ofrecieron masajes y exfoliación de cara y manos, mientras la asociación AVE fue invitada a compartir con nosotros pláticas en torno a la salud femenina y masculina, enfocadas hacia la concientización del cuidado íntimo y general de la salud de nuestros colaboradores.

Una actividad más durante la Semana de la Salud fue un desayuno nutritivo preparado por la chef Elizabeth Sánchez, que consistió en fruta, pasta con verduras, rollos de pavo con queso y lechuga, acompañado de agua de pepino y limón con chía.



Nuestra Semana de la Salud nuestros colaboradores también tienen la oportunidad de realizarse checkup básicos en el laboratorio de su preferencia, el cual es reembolsado por la empresa. Un total de 22 colaboradores aprovecharon este esfuerzo y acudieron a realizarse su chequeo médico.

Para medir la satisfacción de esta iniciativa realizamos, de igual manera que el año pasado, una encuesta al finalizar la semana. Ésta nos permitió identificar una satisfacción de 72% con las actividades realizadas e incluso el interés de 57% de los colaboradores en que se realice dos veces por año en lugar de una.

Además, como lo hemos hecho en años anteriores, en noviembre de 2017 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.

Durante mayo de 2017, 14 colaboradores y familiares participaron en la décima edición de la Carrera-Caminata con Causa: Huellas contra el cáncer de mama, realizada el 14 de mayo en la Ciudad de México. Los acompañó una excolaboradora.



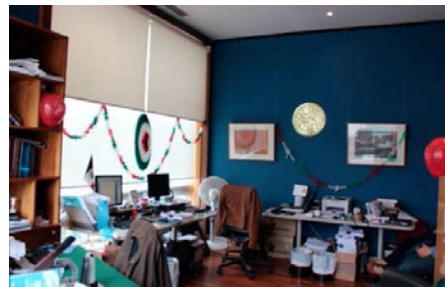
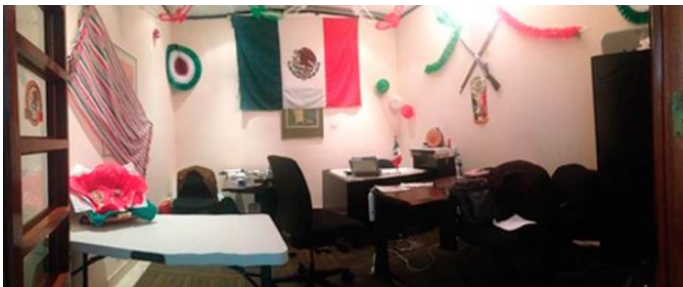
Actividades de integración

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, a lo largo de los últimos años hemos realizado 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. Como parte de las actividades de integración al interior de Igasamex también hemos lanzado concursos con motivo de las fiestas patrias así como por la conmemoración de Día de Muertos.

En el primer caso se invita a los colaboradores a demostrar su creatividad y colaboración en equipo a través de la decoración de sus lugares de trabajo, mientras que para la conmemoración de noviembre los convocamos a participar en la creación de calaveritas literarias.

A manera de estímulo para nuestros colaboradores, los tres primeros lugares reciben un día libre, medio día o una comida, respectivamente.



También hemos conmemorado el Día del Niño obsequiando cuerdas de saltar, baleros y trompos a nuestros colaboradores, para recordarles la alegría que significa ser niños.

Otras convivencias han sido las Mini-olimpiadas Igasamex, para fomentar el compañerismo entre los miembros de la empresa, y las realizadas con motivo del Día de la Familia, como jornadas de reforestación en las que los colaboradores acuden acompañados con familiares para 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.

El apoyo comunitario ha sido fundamental al interior de Igasamex, donde siempre hemos fomentado la participación activa de nuestros colaboradores en el impulso del desarrollo sustentable de las comunidades.

Tan es así, que en años anteriores voluntarios de la empresa han apoyado con su tiempo y esfuerzo el levantamiento de un hogar para personas que viven en situación de vulnerabilidad o marginación, como han sido indígenas mazahuas o personas de escasos recursos.

En 2017, enfocamos muchos de estos esfuerzos a atender la contingencia vivida en el país, a causa de los sismos registrados en septiembre.

Apoyo por sismos de septiembre

Luego de los sismos registrados en el país durante el mes de septiembre, en Igasamex invitamos a nuestros colaboradores a sumarse voluntariamente a actividades en conjunto, que pudieran multiplicar el impacto positivo de nuestros esfuerzos.

Lo anterior, de manera adicional a las acciones que de manera individual o independiente cada uno de nuestros empleados llevo a cabo con el mismo objetivo de ofrecer apoyo ante la contingencia.

En Igasamex definimos seis iniciativas para canalizar contribuciones y ofrecer apoyo, las cuales fueron comunicadas de manera oportuna a todos nuestros colaboradores. En cada una de las líneas de acción se designó un coordinador, con quien los colaboradores podían comunicarse de manera directa para sumar sinergias.

En primer lugar y por considerarlo prioritario, invitamos a apoyarnos entre los propios colaboradores de Igasamex y miembros de la corporación Frigus Therme. El esfuerzo consistió en confirmar que todos los colaboradores de la organización se encontraran con bien y en su caso brindar apoyo a quienes requirieran hospedaje temporal o algún otro apoyo.

Entre los esfuerzos realizados en esta primera línea de acción, colaboradores de Oficinas Bosques, Querétaro, Tlaxcala y Puebla nos reunimos para construir la casa María Félix Galindo Flores, nuestra trabajadora de intendencia en Oficinas Bosques.

La situación de la vivienda en que vivía con su hija Lizbeth, ubicada en el municipio de Huixquilucan, se agravó con el sismo registrado el 19 de septiembre, al quedar un muro a punto del colapso.

Ante ello, y con el acompañamiento de la organización Construyendo, nuestros colaboradores levantaron una nueva casa para María en tan solo dos días de construcción, el 26 y 27 de octubre pasados. Los acabados y colocación de puertas, ventanas, tarja y muebles de baño así como la pintura e impermeabilizado se realizaron en las semanas siguientes para entregar la casa de 46 metros cuadrados a su nueva familia a finales del año.



ACCIONES RESPONSABLES CON LA COMUNIDAD



Una segunda iniciativa fue el suministro de combustible para generadores eléctricos, consistente en acopiar combustible y trasladarlo a las zonas en las que se estaban llevando a cabo labores de rescate nocturnas. Como resultado se contribuyó con un volumen aproximado de 300 litros de gasolina y adicionalmente donamos el siguiente equipo de seguridad personal para uso del voluntariado:

- 25 cascos de seguridad
- 110 pares de guantes tipo mecánico
- 5 lámparas de minero
- 6 chalecos con reflejante

También integramos una brigada de remoción de escombros y acopio de víveres, para brindar apoyo en las zonas afectadas. La brigada comenzó operaciones al día siguiente de registrado el sismo y nuestro director general, Carlos Arriola, fue quien directamente coordinó los esfuerzos.

El apoyo se realizó en tres sitios de las colonias Condesa y Roma, de la Ciudad de México, en específico en las calles Ámsterdam, Álvaro Obregón y Puebla.

Una cuarta línea de acción fueron donaciones monetarias, a través de las cuales pudiéramos recaudar fondos para canalizar a organizaciones que brindarán apoyo en las labores de rescate y reconstrucción. Las aportaciones tanto de Igasamex, nuestros colaboradores y el Corporativo Frigus Therme sumaron un monto de 187 mil 900 pesos que se entregó durante septiembre a tres organizaciones.

Organización beneficiada	Aportación de Igasamex	Aportación de colaboradores Igasamex	Aportación del Corporativo Frigus Therme	Total
Fundación Carlos Slim		\$44,400	\$41,900	\$86,300
YPO, red de altos directivos	\$50,000	\$50,000		\$100,000
Fundación Grupo México		\$1,600		\$1,600
				\$187,900

Un acción más fue la verificación de la integridad estructural de edificios dañados durante el sismo, a través del apoyo a las autoridades competentes en estos esfuerzos. Como resultado de esta acción, nuestros brigadistas visitaron 25 edificios departamentales y escolares para verificar su integridad estructural.

ACCIONES RESPONSABLES CON LA COMUNIDAD

Finalmente, convocamos al acopio de donativos en especie para los damnificados y al apoyo en albergues, consiguiente canalizar el siguiente apoyo:

- 25 a 30 mil litros de agua potable a la Colonia Agrícola Oriental en la Delegación Iztacalco, CDMX
- 10 paquetes de pañales para niño
- 17 jabones de tocador
- 6 jugos de frutas
- 10 latas de atún
- 13 leches en polvo
- 4 leches en tetra pack
- 1 paquete de bolsas negras de basura
- 2 paquetes de kleenex
- 14 pastas de dientes
- 4 cepillos de dientes
- 6 paquetes de toallas sanitarias
- 3 paquetes de sopa de pasta
- 3 bolsas de frijoles
- 4 bolsas de lentejas
- 1 paquete de servitoallas
- 1 paquete de sal
- 3 escobas
- 6 juguetes
- 1 desodorante.
- 9 jugos junior (marca Gerber).
- 2 sobres de maizena.
- 1 polvo para bebida.
- 3 sobres de gelatina.
- 4 sopas de pasta.
- 1 sobre de soya.
- 1 sobre de hojuelas de maíz.
- 1 bolsa de arroz.
- 1 aceite.
- 5 paquetes de papel de baño de 4 piezas.
- 9 paquetes de toallas húmedas.
- 2 botes de cerelac (alimento de trigo para bebé).
- 1 paquete de harina de trigo.
- 4 botes de nestum (alimento de trigo para bebé).
- 8 cobijas chicas.
- 39 piezas de ropa para dama (pantalones, blusas, playeras, chaleco y chamarras)
- 12 piezas de ropa para caballero (playeras tipo polo y sudaderas)

De esta manera, en Igasamex contribuimos a canalizar la energía y voluntad de nuestros colaboradores en favor de los más necesitados ante la contingencia registrada en el país.

Medio Ambiente



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, contamos 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.

Donde es posible, empleamos paneles solares para generar energía eléctrica para los equipos en la estación y estamos evaluando una tecnología que permite generarla a partir del mismo gas natural.

También ofrecemos capacitación enfocada con el cuidado medioambiental, como el ahorro de energía y técnicas para prevenir o atender incidentes.

Separación de residuos

Dentro de nuestro esfuerzos medioambientales, llevamos a cabo la gestión y correcta disposición de nuestros residuos, incluyendo los considerados como peligrosos. Durante 2017 invertimos un total de 15,738.88 pesos en este concepto.

Es importante señalar que durante la construcción de gasoductos o casetas no se generan desechos en los materiales de construcción, ya que no existen calles pavimentadas.

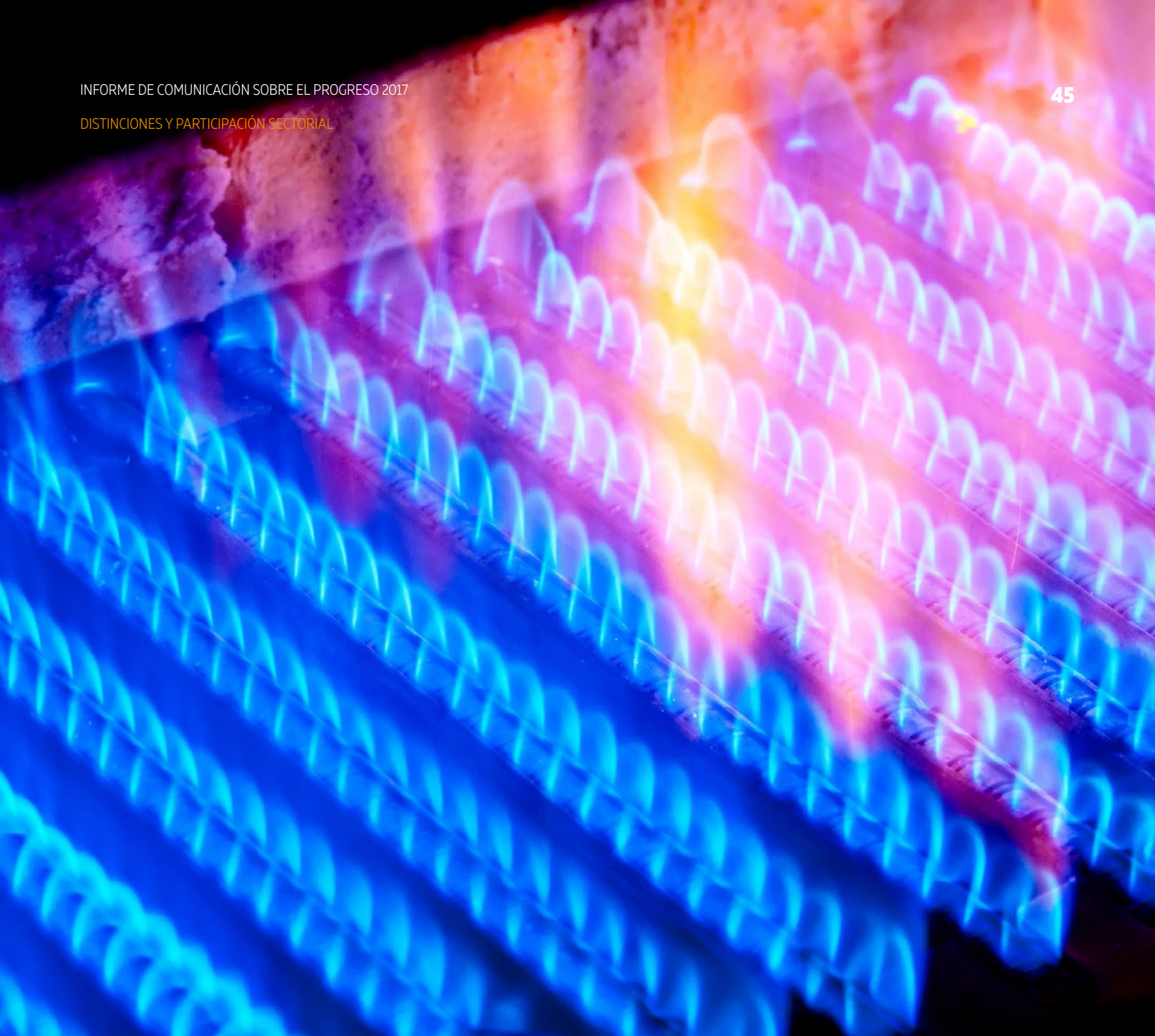
En general, la construcción de gasoductos y casetas generan segmentos pequeños de tubería, soldadura y recubrimiento de la misma, así como envases y embalajes de los materiales empleados. La mayoría de los residuos generados son enviados a recicladores locales, y el resto al servicio de limpia municipal.

Además, instalamos contenedores o depósitos específicos para la recolección de los residuos generados y con tapa, para evitar la generación de malos olores y la presencia de fauna indeseable, los cuales enviamos a los tiraderos correspondientes.

La madera de embalaje de los equipos cumple con la NOM-144-SEMARNAT-2004 Embalaje de Madera, ya que cuenta con la certificación de origen o sello de inspección, que demuestra que la Madera que empleamos en el embalaje de los materiales importados, fue tratada conforme a los requerimientos de la norma. Dicha madera es entregada a la gente de la región que la solicita.

Para fortalecer nuestros esfuerzos en esta materia ofrecemos sensibilización a nuestros colaboradores en torno a una correcta clasificación de los residuos, en tres categorías: residuos peligrosos, de manejo especial y sólidos urbanos.





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 2017 obtuvimos por cuarto 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, La Fundación John Langdon Down, que atiende a personas con Síndrome de Down, y su Escuela Mexicana de Arte Down reconocieron a empresas comprometidas con la difusión de la obra de los artistas de la Escuela.

Igasamex fue una de las empresas reconocidas, al haber adquirido 46 reproducciones de obras de arte realizadas por los estudiantes de la Escuela, impulsando la calidad de vida y la inclusión en nuestras comunidades.



En promoción de una sociedad más inclusiva, nuestra gerente de Cultura y Comunicación, Karen Guerrero Martínez, participó en el Encuentro interuniversitario de estudiantes con discapacidad visual, realizado en noviembre de 2017 en el plantel San Lorenzo Tezonco de la UACM, en la Ciudad de México.

En el marco de este encuentro, Karen Guerrero junto a otros especialistas ofrecieron un conversatorio en torno a las dificultades, avances y expectativas que enfrentamos como sociedad para construir oportunidades más justas para todos.

