



**INFORME DE  
COMUNICACIÓN  
SOBRE EL  
PROGRESO  
2018**

***Igasamex***



# Contenido

|           |  |           |   |
|-----------|--|-----------|---|
| <b>4</b>  | <b>MENSAJE DEL DIRECTOR GENERAL</b>          | <b>22</b> | <b>PRÁCTICAS ÉTICAS</b>                       |
|           |  | 24        | Proveedores                                   |
| <b>6</b>  | <b>PERFIL DE LA EMPRESA</b>                  | 25        | Relación con clientes                         |
|           |  | 27        | Canal de denuncias                            |
| <b>9</b>  | <b>FILOSOFÍA EMPRESARIAL</b>                 | 27        | Multas y sanciones                            |
| 9         | Propósito                                    |           |   |
| 9         | Nuestros valores                             |           |   |
| 10        | Nuestra Visión 2020                          |           |   |
| <b>11</b> | <b>DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL</b> | <b>28</b> | <b>CALIDAD DE VIDA</b>                        |
| 12        | Prácticas éticas                             | 30        | Cultura y valores                             |
| 12        | Calidad de vida                              | 31        | Capacitación y desarrollo                     |
| 13        | Acciones responsables                        | 33        | Seguridad ocupacional                         |
| 13        | Medio ambiente                               | 35        | Vida saludable                                |
|           |  | 37        | Actividades de integración                    |
| <b>14</b> | <b>DIEZ PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL</b>     | <b>38</b> | <b>ACCIONES RESPONSABLES CON LA COMUNIDAD</b> |
| 15        | Derechos humanos                             | 39        | Continúan apoyos por sismos de 2017           |
| 15        | Estándares laborales                         | 41        | Combate al cáncer                             |
| 15        | Medio ambiente                               |           |   |
| 15        | Anticorrupción                               | <b>42</b> | <b>MEDIO AMBIENTE</b>                         |
|           |  | 44        | Reforestación                                 |
|           |  | 45        | Separación de residuos                        |
| <b>16</b> | <b>OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE</b>    | <b>47</b> | <b>DISTINCIONES Y PARTICIPACIÓN SECTORIAL</b> |



# MENSAJE DEL DIRECTOR GENERAL

El 2018 fue un año muy satisfactorio y de muchos aprendizajes para Igasamex. Esto se refleja en la tendencia de crecimiento que hemos mantenido en los últimos años, la cual nos ha permitido ampliar nuestra participación en número de clientes y sistemas de gas natural a nivel nacional.

La confianza que depositan nuestros clientes en nosotros nos exige comprometernos con mayor fuerza para mantener a Igasamex bajo una gestión socialmente responsable que nos encamine de manera decidida a contribuir en el desarrollo sustentable de México.

Durante el periodo que reportamos continuamos el impulso a nuestra plantilla laboral, con una tendencia a la alza en el número de colaboradores que integramos esta gran empresa. Además, en Igasamex nos tomamos muy en serio el profesionalismo de nuestro capital humano y es por ello que incrementamos las horas de capacitación ofrecidas durante 2018 así como la inversión destinada para este fin.

También realizamos nuestra Semana de la Salud, ofreciendo estudios médicos y exámenes de la vista, y continuamos promoviendo estilos de vida saludables entre nuestros colaboradores con su participación en carreras deportivas.

En 2018 refrendamos nuestro compromiso con el cuidado del medio ambiente, a través de una actividad de reforestación que nos permite sensibilizarnos en torno a la importancia que tiene el entorno natural en todos los ámbitos de nuestra vida; esto nos permitió ser reconocidos por la organización Reforestamos México, por contribuir al fortalecimiento y conservación de los bosques mexicanos. Además, dimos un impulso particular a nuestros esfuerzos de gestión y correcta disposición de residuos con una inversión importante durante el año.

Nuestro desempeño bajo criterios socialmente responsables nos permitió también, durante 2018, refrendar el Distintivo ESR que otorga el Centro Mexicano para la Filantropía a aquellas empresas que se comprometen con la mejora continua de sus operaciones.

Con todo esto, me es muy grato invitarlos a conocer este quinto informe de Comunicación sobre el Progreso que presentamos en Igasamex, ratificando el compromiso que nos une con el Pacto Mundial de Naciones Unidas para avanzar de manera permanente en materia de derechos humanos, estándares laborales, cuidado del medio ambiente y combate a la corrupción.

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.



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 45 sistemas de gas natural en nuestro país, Igasamex sumaba, al cierre de 2018, 190 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.



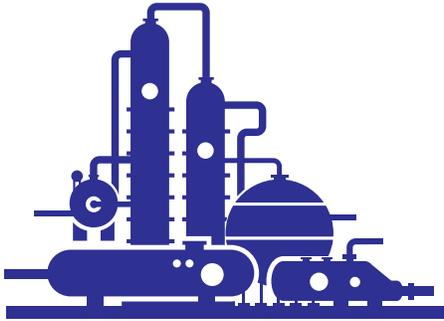
## Propósito

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 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.**

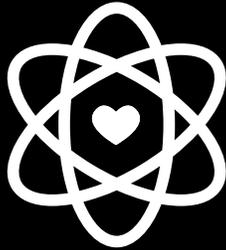
# DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

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



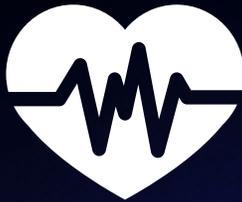
## Prácticas éticas



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.</p> <p><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.</p> <p><b>Principio 4.</b> Eliminar el trabajo forzoso y obligatorio.</p> <p><b>Principio 5.</b> Abolir cualquier forma de trabajo infantil.</p> <p><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.</p> <p><b>Principio 8.</b> Promover mayor responsabilidad medioambiental.</p> <p><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.

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:



## 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.



## 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.



## 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.



## 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.



## 10 REDUCCIÓN DE LAS 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.



## 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.



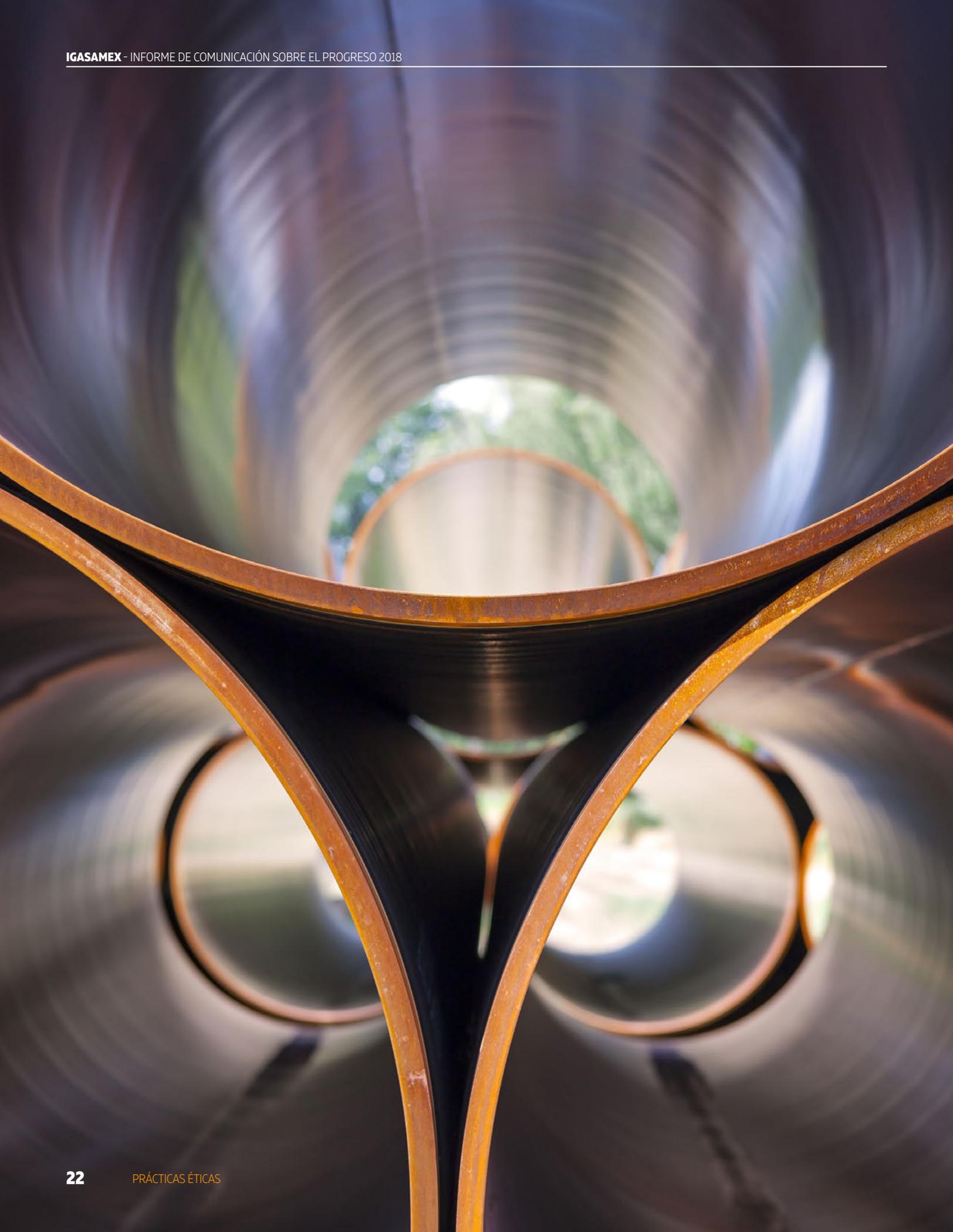
## 13 ACCIÓN POR EL CLIMA

### 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.



# OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



# 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, contamos con un Código de Ética que 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.

Tenemos 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 2018 fortalecimos fuertemente nuestra contratación de proveedores y subcontratistas tanto en México como en el extranjero, al sumar 219 al cierre de año.

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, nuestro gastos en compras realizadas a proveedores nacionales y contratistas también se incrementó, de 1,622.6 millones de pesos en 2017 a 1,704.3 millones de pesos en 2018.

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 2018 mantuvimos nuestros esfuerzos de medición de satisfacción del cliente así como nuestro plan de contención al usuario, que permite dar una capacidad de respuesta en menos de 48 horas.

Durante este lapso, recibimos únicamente dos quejas o reclamaciones por parte de nuestros clientes, contra las siete que registramos en 2017 y las cuatro de 2016. En esta ocasión, mantenimiento fue el concepto con mayor incidencia en las quejas, y en esta línea nos esforzamos por mantener procedimientos de mantenimiento eficientes.



## 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 2018, de la misma forma que en 2017, 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 2018, de igual manera que durante 2017.

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

A low-angle, silhouette photograph of two workers in a trench. One worker on the left is using a tool to work on a large, dark pipe that runs diagonally across the frame. Another worker on the right is also working on the pipe. The background shows a bright sky and the dark earth of the trench.

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.

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.

Al cierre de 2018, contábamos con 104 empleados directos, 2 indirectos y 2 becarios, lo que representó un crecimiento de 5% de nuestra plantilla laboral.

|                          | <b>2016</b> | <b>2017</b> | <b>2018</b> |
|--------------------------|-------------|-------------|-------------|
| <b>No. colaboradores</b> | <b>98</b>   | <b>99</b>   | <b>104</b>  |
| % hombres                | 84%         | 81%         | 82%         |
| % mujeres                | 16%         | 19%         | 18%         |

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 2018, durante la celebración del aniversario número 22 de la empresa, se reconoció a Octavio Buñuelos con el Premio Valores Igasamex 2018, por su integridad, profesionalismo y liderazgo.

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.

Durante 2018, en el marco del Día de Valores Igasamex, Gustavo Pérez Berlanga, Director de Responsabilidad Social Corporativa de Toks, brindó a 70 colaboradores de la empresa la conferencia llamada “La Responsabilidad Social y Sustentabilidad como forma de vida profesional y personal”.

Esto permitió sensibilizar a los colaboradores de Igasamex en la importancia del actuar socialmente responsable por parte de las empresas y los individuos.

## 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 2018 impartimos 4,500 horas de capacitación, en nuestras áreas de negocio, tales como Contraloría, Desarrollo de Negocios, Proyectos, Operaciones, Calidad y Seguridad. Esto significó 38.5% más capacitación ofrecida a nuestros colaboradores, con una inversión mayor a la utilizada en 2017.

| Año  | Horas de capacitación | Inversión    |
|------|-----------------------|--------------|
| 2016 | 1,830.5               | \$841,834.24 |
| 2017 | 3,250                 | \$303,277.43 |
| 2018 | 4,500                 | \$565,705.16 |

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.

Para medir la satisfacción con el clima laboral al interior de la empresa realizamos 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 la última encuesta aplicada obtuvimos una satisfacción general con los valores de la compañía de 71 por ciento.

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 2018 no registramos accidentes por causas laborales, sumando al cierre del año más de 530 días sin un evento de esta naturaleza.

La capacitación ofrecida en temáticas de seguridad, operaciones y calidad se mantuvo este 2018, al ofrecer 531 del total de las 4,500 horas de capacitación ofrecidas durante 2018. 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 2018, 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 2018 llevamos a cabo por tercer año consecutivo nuestra Semana de la Salud, que en esta ocasión se realizó entre el 16 y el 20 de julio.

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 19 colaboradores, el taller enseñó y reforzó conocimientos y técnicas como toma de presión, inmovilización de personas heridas, entre otras. De manera adicional, se otorgaron 16,588 pesos (cuerdas de rescate y poleas) en donativos a la Brigada Topos.

Además, contamos con la presencia de alumnas de Belleza del Cecati 194, quienes ofrecieron sesiones de spa de manos, masajes, maquillaje, peinado y manicure, mientras la Asociación Mexicana de Lucha contra el Cáncer fue invitada a compartir con nosotros pláticas en torno a la salud femenina y masculina, enfocadas hacia la concientización de la necesidad de una cultura de prevención 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 33 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.



Además, como lo hemos hecho en años anteriores, en diciembre de 2018 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 2018, 11 colaboradores participaron en la cuarta edición de la Carrera Carrera Moviendo a México por tu Salud, realizada el 2 de septiembre en la Ciudad de México, y ocho colaboradores más en la edición de Aquí Nadie se Rinde, el 3 de junio.

## 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. 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 reforrestación 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.



## Continúan apoyos por sismos de 2017

Este año como parte de la ayuda a los damnificados por el sismo del 19 de septiembre de 2017, Igasamex colaboró de la mano de Viviendas Emergentes MX (VIEM), organización creada por un grupo de estudiantes de Querétaro con el propósito de construir viviendas de emergencia por medio de botellas de PET en las zonas afectadas por los terremotos.

VIEM cuenta con un programa de voluntariado escolar, familiar y de empresas, personas que se han comprometido para apoyar esta noble causa. Por su parte se encarga de brindarles las herramientas y los conocimientos para hacer casas ecológicas con materiales reciclados que son botellas PET, cartón o unicef.

En la actividad, 25 voluntarios de Igasamex se dieron cita en Tetela del Volcán, Morelos, participando en las tareas necesarias para ayudar a construir la casa de una familia de seis integrantes que fue afectada por los pasados sismos, a lo largo de dos jornadas realizadas en octubre y noviembre de 2018.



## Combate al cáncer

A través de nuestra participación en la carrera Aquí Nadie se Rinde, Igasamex contribuyó en el combate al cáncer infantil.

Aquí Nadie se Rinde es una Institución de Asistencia Privada sin fines de lucro que ayuda a niñas y niños con cáncer. Dentro de sus programas está la carrera anual Aquí Nadie se Rinde, que tiene como objetivo financiar trasplantes de médula ósea y apoyar psicológicamente a niños y sus familias durante todo el proceso ante el cáncer.

El 3 de junio se realizó la onceava edición de la carrera Aquí Nadie se Rinde 2018, en la Ciudad de México, en la cual participaron 8 de nuestros colaboradores, ayudando de esta manera a niños que viven con esta enfermedad.



# 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.



## Reforestación

En 2018 realizamos una reforestación que sensibilizó a los colaboradores de todas las áreas de la empresa en el cuidado del medio ambiente. Esta actividad se llevó a cabo en el predio llamado “La Loba”, ubicado alrededor de la zona del Nevado de Toluca, y contó con el apoyo de la organización Reforestamos México.

Con la colaboración de nuestros voluntarios, logramos reforestar un total de 400 árboles. Además de contribuir en favor del medio ambiente, los colaboradores y sus familias festejaron el Día de la Familia, como una actividad alineada a los valores que promovemos en Igasamex.





## 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 2018 invertimos un total de 200 mil 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 2018 obtuvimos por quinto 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 2018, Igasamex fue invitada a asistir en el Foro Éntrale, alianza por la inclusión laboral de personas con discapacidad, que se realizó el 18 de octubre de 2018 en el WTC de la Ciudad de México.

Éntrale es una iniciativa del Consejo Mexicano de Negocios que tiene objetivo fomentar una cultura de inclusión laboral para personas con discapacidad en México e impulsar y apoyar políticas públicas que favorezcan la inclusión.

