

 32.608  
VEHÍCULOS CONVERTIDOS  
A GAS

 25.412  
NUEVAS CONEXIONES

 415  
COLABORADORES

 COP 1.788  
MILLONES EN  
INVERSIÓN SOCIAL

 6 PROYECTOS DE  
INNOVACIÓN

 -11,18%  
CONSUMO DE AGUA

Informe  
de Gestión  
**2015**

  
surtigas<sup>MR</sup>

# Índice

- 3** Alcance del Informe
- 4** Mensaje del Gerente General (E) de Surtigas
- 6** Indicadores Clave de Rendimiento
- 8** Contexto Regional
- 9** Surtigas, Nuestra Empresa
- 12** Cadena de Valor
- 13** Materialidad
- 14** Surtigas y sus Partes Interesadas
- 15** Surtigas y los Objetivos de Desarrollo Sostenible
- 18** Créditos



# Alcance del Informe

**Nuestro 5° Informe de Sostenibilidad de Surtigas 2015**, es un reflejo de las operaciones de la empresa en la distribución y comercialización de gas natural en más de **90.000 km<sup>2</sup>** en los departamentos de *Bolívar, Córdoba, Sucre y Antioquia, en Colombia*.

Se trata —a su vez— de nuestra tercera experiencia de reporte bajo los lineamientos del **Marco G4 de la Global Reporting Initiative (GRI)**, el cual se encuentra «de conformidad» con el nivel Esencial.

## Datos de contacto

Ante cualquier solicitud de información, consultas, sugerencias o comentarios, por favor comuníquese con:

**María Claudia Trucco Del Castillo**

*Directora Fundación Surtigas – Sostenibilidad*

✉ [director@fundacionsurtigas.org.co](mailto:director@fundacionsurtigas.org.co)

🐦 @maclaudiatrucco

📍 Cra. 47 n° 30-143 barrio Armenia, Cartagena, Colombia.



Esta es nuestra **Comunicación sobre el Progreso** en la aplicación de los principios del **Pacto Mundial de las Naciones Unidas**.

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.

# Mensaje del Gerente General (E) de Surtigas

*Alfredo Chamat Barrios*



En el año 2015, conseguimos atender los requerimientos de gas natural de nuestra demanda, regulada y no regulada, logrando *superar situaciones coyunturales* como el impacto del **Fenómeno del Niño**, que afectó la oferta de gas para las térmicas y el mercado industrial, precisamente en el período de negociaciones bilaterales, lo que hizo que no fuera posible contratar en firme el 100% de esta demanda.

En el mes de Noviembre **entró en operación el sistema de transporte masivo de Cartagena -TRANSCARIBE-** cuyos buses son

operados con gas natural suministrado por **SURTIGAS S.A.-E.S.P.**

En cuanto al tema tarifario, presentamos ante la *Comisión de Regulación de Energía y Gas -CREG-*, los respectivos expedientes para la aprobación de los cargos de distribución en los mercados relevantes en donde operamos.

En el período se destaca la ratificación de *Fitch Ratings Colombia S.A.*, con **calificación AAA y 'F1+(col)'**, las Calificaciones Nacionales de Largo y Corto Plazo con perspectiva estable, a Surtigas S.A. E.S.P, así como en

**AAA (col)** de la calificación de la *Emisión de Bonos Ordinarios por \$200.000 millones*.

A lo largo de este informe exponemos además los asuntos más significativos para la Organización, que apuntan a los compromisos con la sostenibilidad definidos y declarados en *nuestro modelo de Responsabilidad Social Empresarial*.

Además resaltamos los **10 años de gestión de la Fundación Surtigas**, que se ha convertido en un referente de innovación social

en la región, con foco en *empleabilidad, educación y tejido social*.

Para el año 2016, esperamos la definición por parte del regulador de los nuevos cargos de distribución y comercialización, así como el inicio de la prestación del servicio en las poblaciones del **Sur de Bolívar y las Islas de Tierra Bomba, Caño del Oro, Bocachica y Punta Arena**.



Andrés Quintero



# Indicadores Clave de Rendimiento

## Ingresos

\$ 614.537 MM

## EBITDA

\$ 110.548 MM

## Utilidad

\$ 69.817 MM



## Total de usuarios

657.925

## Consumo de energía

6.459,34 GJ



## Consumo de agua

6.839,05 M3



## Reducción del consumo

11,18%

## Ventas del Programa

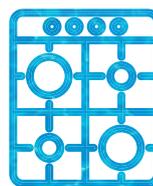
\$ 93.991 MM **Brilla**

## Inversión Social

\$ 1.788 MM

2.106

Personas beneficiadas por la Fundación Surtigas



## Nuevas conexiones

25.412



## Conversiones a Gas Natural Vehicular (GNV)

2.547



Accidentes laborales

6

Auditorías a contratistas

105

Colaboradores evaluados

423

Empleos directos

415

Salarios

136% superior

MÍNIMO DEL PAÍS

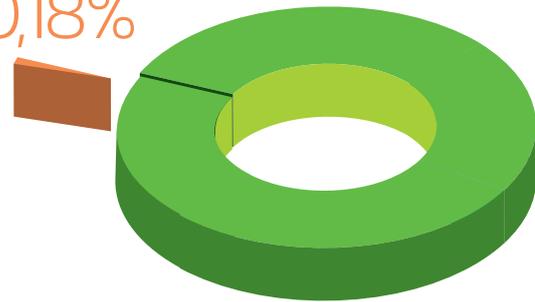
SURTIGAS

Horas de formación por persona

33

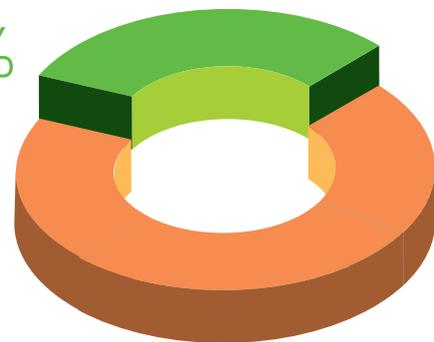
Índice de ausentismo

0,18%



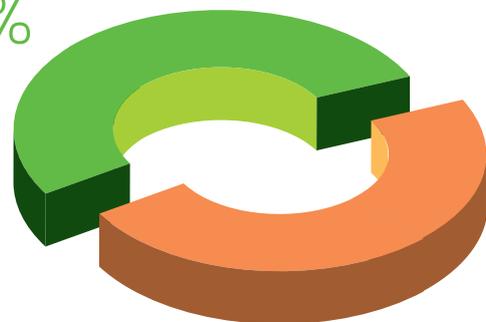
Mujeres empleadas

37%



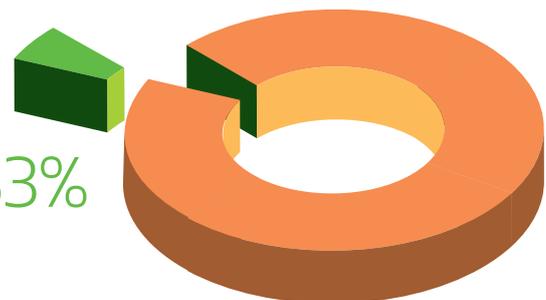
Proveedores del Caribe Colombiano

65%



Índice de Rotación

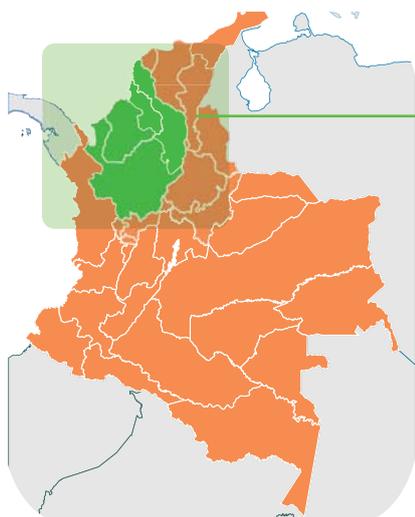
6,33%



# Contexto Regional

Habitantes  
País

48.203.405



Habitantes por  
Departamento

Bolívar (2.097.261)

Sucre (851.515)

Córdoba (1.709.644)

Antioquia (6.456.299)



Pobreza

20,2%

Inflación

6,77%

Desempleo

9%

PIB (millones)

\$COP 134.400

Crecimiento PIB

3,1%



Salario Mínimo  
Legal Vigente

\$ 644.350

Tasa de Cambio

\$ 2.746,47  
(promedio anual  
por dólar)



# Surtigas, Nuestra Empresa



Somos una empresa colombiana prestadora de servicios públicos, dedicada principalmente a la distribución y comercialización de gas natural. Durante 47 años hemos trabajado con pasión y visión innovadora en los procesos, con miras a afianzar nuestro liderazgo.

Somos una filial de la **Corporación Promigas**, una de las compañías más reconocidas del sector de gas natural en América Latina, que desarrolla negocios de transporte y distribución de gas natural y energía eléctrica. Nuestra área de influencia son los departamentos de **Bolívar, Córdoba, Sucre y Antioquia, en donde hemos conectado 152 poblaciones** al servicio de gas natural, atendiendo a **650.276 usuarios residenciales, 7.385 usuarios comerciales y 264 industrias.**

Más que un agente del mercado, nuestra gestión sostenible, ética y transparente, nos ha permitido consolidarnos como *un actor social y un aliado de los territorios.* Esta gran empresa que somos la integran 415

colaboradoras y colaboradores, personas comprometidas con la excelencia y calidad operacional.



**Promigas** desarrolla mercados de energía en *Colombia y Latinoamérica*, directamente y a través de sus filiales, organizadas por grupos estratégicos de Transporte y Distribución. El portafolio lo conforman empresas de transporte y distribución de gas natural, gas natural licuado -GNL-, distribución y comercialización de energía eléctrica, soluciones integradas para la industria y generación de energía.

### Distritos

Administrativamente estamos organizados en **3 distritos**:

**Distrito Bolívar, Distrito Sucre y Distrito Córdoba**; garantizando de esta manera una presencia real y constante en los territorios y una interacción directa con la comunidad. Nuestra sede principal está ubicada en **Cartagena de Indias**, capital del departamento de Bolívar, adicionalmente, contamos con **2 oficinas principales en Montería – Córdoba- y en Sincelejo –Sucre-**, y 124 puntos de atención personalizada *distribuidos en nuestra área de influencia*.



### Vigilados y Controlados



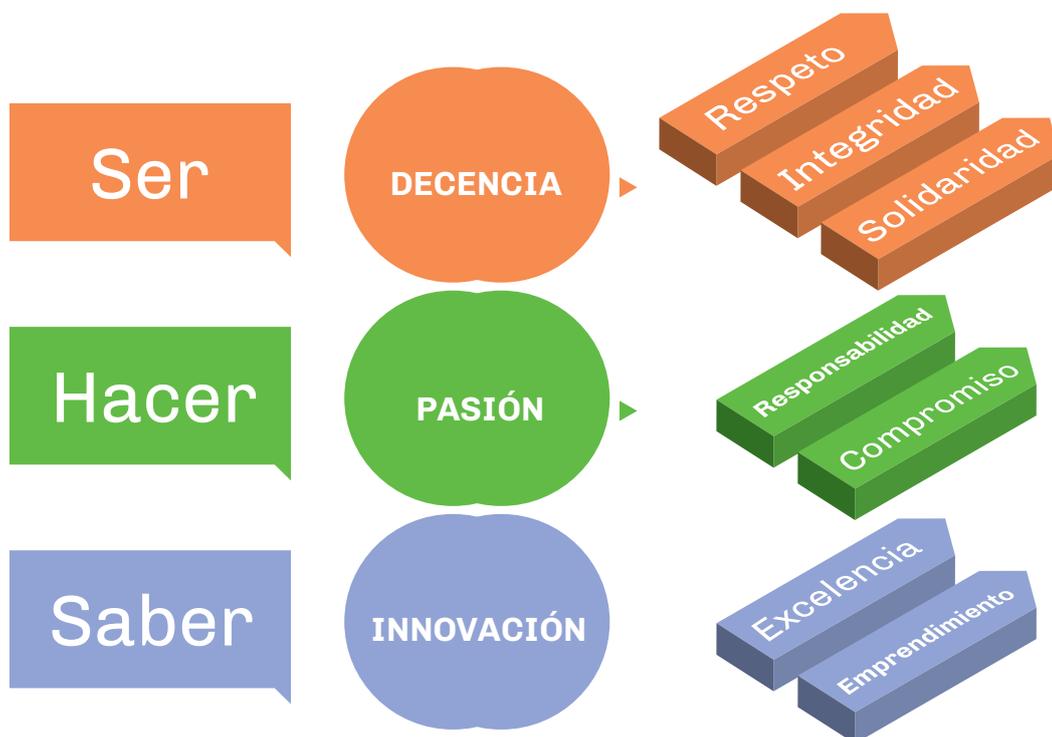
### Misión

Afianzar el liderazgo como empresa de servicios públicos en donde hacemos presencia, *generando valor sostenible para nuestros grupos de interés.*

### Visión

Contribuimos a alcanzar **mejores niveles de calidad de vida**, mediante la prestación del servicio público de gas natural y negocios asociados, *que generen valor sostenible a nuestros grupos de interés.*

## Valores



### Política corporativa

Surtigas se compromete a **desarrollar una organización socialmente responsable**, buscando permanentemente el equilibrio entre los componentes *económico, ambiental y social*, con *eficiencia, eficacia y efectividad*, en un ambiente ético.

<http://www.surtigas.co/plan-estrategico.php#ancla>

### Compromiso con los Derechos Humanos

- Surtigas apoya y respeta la protección de los **Derechos Humanos** fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su zona de influencia.
- Surtigas se asegura que las empresas contratistas y proveedoras **no sean cómplices de la vulneración de los Derechos Humanos**.
- Surtigas apoya la *libertad de Asociación* y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
- Surtigas apoya la **eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción**.

- Surtigas apoya la **erradicación del trabajo infantil**.
- Surtigas apoya la **abolição de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación**.

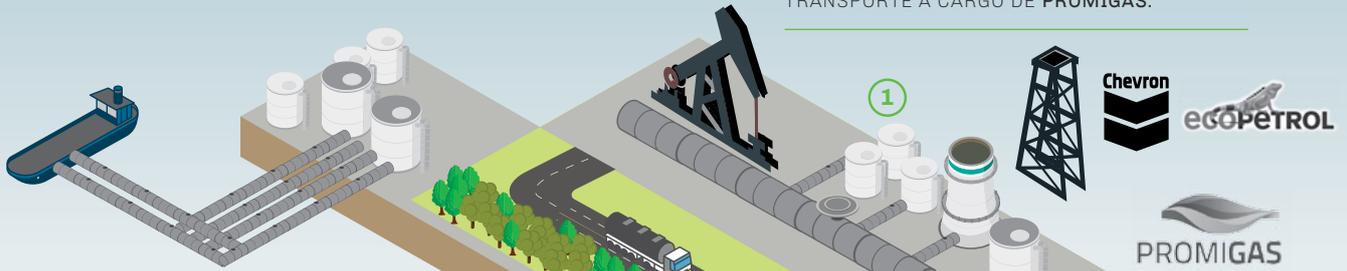
Surtigas mantiene un **enfoque preventivo que favorece el medio ambiente**.

- Surtigas fomenta iniciativas que promueven una *mayor responsabilidad ambiental*.
- Surtigas favorece el desarrollo y la difusión de *tecnologías respetuosas con el medio ambiente*.
- Surtigas trabaja en **contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno**.

# Cadena de valor

## AGUAS ARRIBA

EXTRACCIÓN DESDE POZO A CARGO DE CHEVRON Y ECOPETROL.  
TRANSPORTE A CARGO DE PROMIGAS.



## AGUAS ABAJO

1 VENTAS. SE ADJUDICA POR LICITACIÓN PÚBLICA. CLIENTES RESIDENCIALES E INDUSTRIAS.

2 INVERSIONES Y NUEVOS NEGOCIOS. BRILLA.

3 SERVICIO NO REGULADO. INDUSTRIAS CON CONSUMO MAYOR A 80000 M3.

4 GAS NATURAL VEHICULAR (GNV)

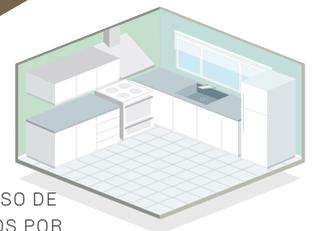
5 CONSTRUCCIONES. TUBO POR VEREDA.

6 GASODUCTOS VIRTUALES CONEXIÓN DE SERVICIO.

9 PUNTO DE RECAUDO

8 CARTERA DE CLIENTES. ADMINISTRACIÓN Y FACTURACIÓN DEL SERVICIO.

7 SUMINISTRO. USO DE LOS ARTEFACTOS POR PARTE DEL USUARIO



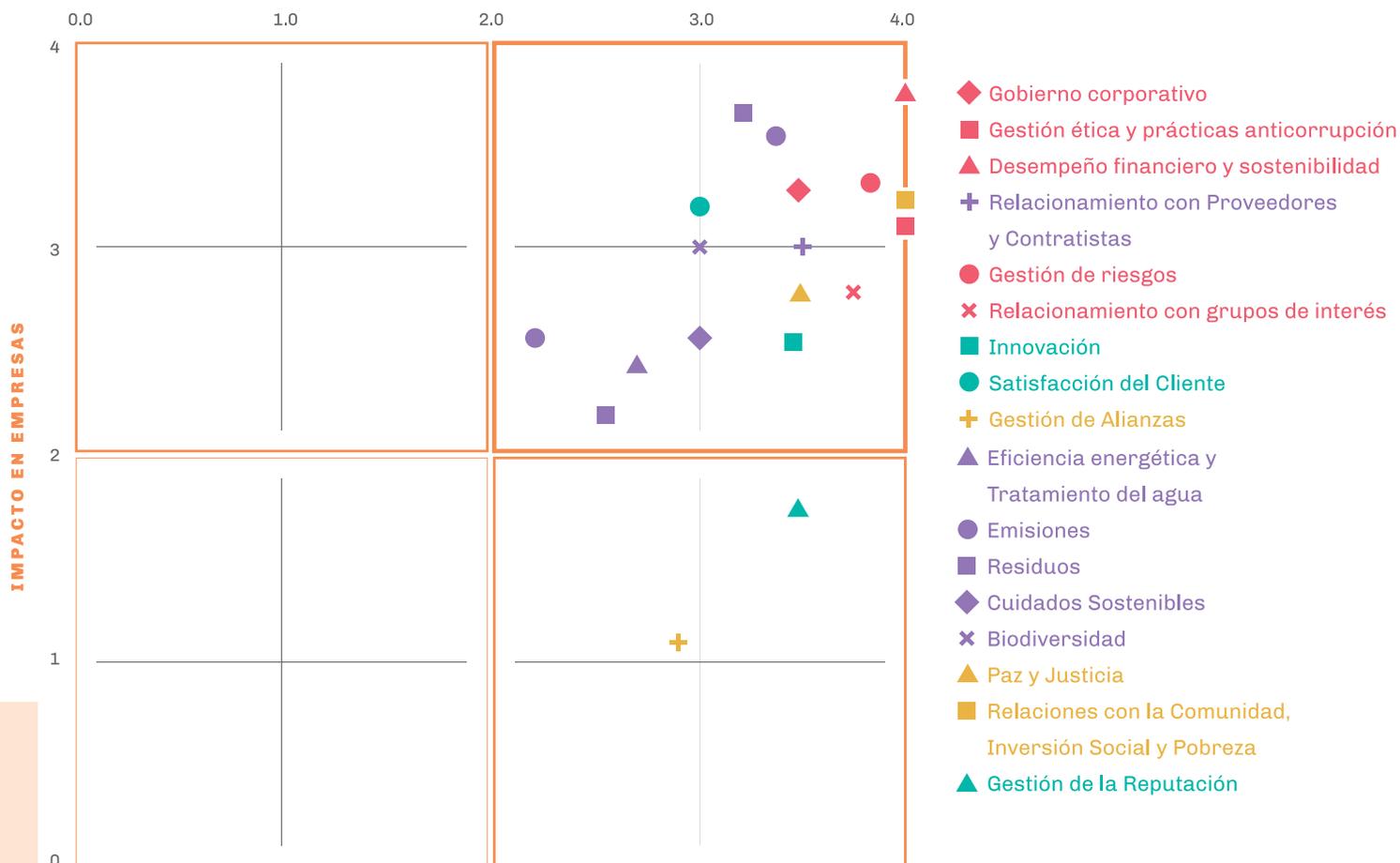
# Matriz de Materialidad y Asuntos Relevantes

La **Matriz de Materialidad de Surtigas** fue elaborada para su *Informe de Sostenibilidad 2013*, desde entonces, todos los años, en el proceso de construcción del reporte es *revisada y validada por los líderes de cada área y la Alta Dirección de la compañía*, para evaluar que se encuentre ajustada al contexto de sostenibilidad que afronta la empresa cada año.

Para este Informe, se volvieron a revisar los temas a partir de la realización del *Diagnóstico de ODS para Empresas*, una herramienta desarrollada por **InnovaRSE**, que nos ayudó a conocer las brechas y oportunidades de nuestras prácticas de Sostenibilidad en relación a los **17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**.

## MATRIZ DE MATERIALIDAD

IMPACTO EN GRUPOS DE INTERÉS



#### G4-24 **Surtigas y sus Partes Interesadas**

G4-27

La Norma ISO 26.000 de Responsabilidad Social señala que «El involucramiento con las partes interesadas incluye el diálogo entre la organización y una o más de sus partes interesadas. Ayuda a la organización a abordar su responsabilidad social proporcionándole una base fundamentada para sus decisiones».

Para Surtigas el relacionamiento con los Grupos de Interés es **uno de sus asuntos relevantes**, su continuidad y fortalecimiento se garantiza a través de diversos canales dispuestos por la compañía, donde los interlocutores son cada una de las áreas de la organización.

Lo anterior nos ha motivado a iniciar un **proceso de Priorización** a partir de una

adaptación de la metodología desarrollada por **Mitchell, Agle y Wood**, quienes proponen clasificar los grupos de interés en función de tres atributos: **Poder, Legitimidad y Urgencia**.

Para priorizar se usaron **5 variables de importancia para el estudio**: Una relacionada con los *Impactos Probables* que pueden ocasionar los stakeholders a Surtigas, ésta se compone de variables relacionadas que pueden generar riesgos y oportunidades de negocio. Por otro lado, la variable de *Influencia que tienen los stakeholders* en los contextos donde participa la compañía; la cual está compuesta de variables relacionadas como Poder, Legitimidad y Urgencia que los grupos de interés tienen sobre la Compañía.



# Surtigas y los Objetivos de Desarrollo Sostenible

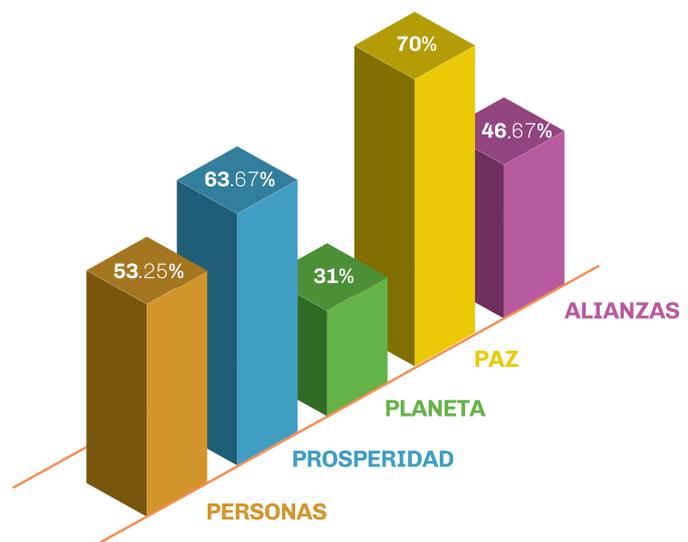


Surtigas ha realizado un autodiagnóstico basado en una herramienta de 85 acciones para los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) contenidos en 5 pilares: *Personas, Prosperidad, Planeta, Paz y Alianzas*.

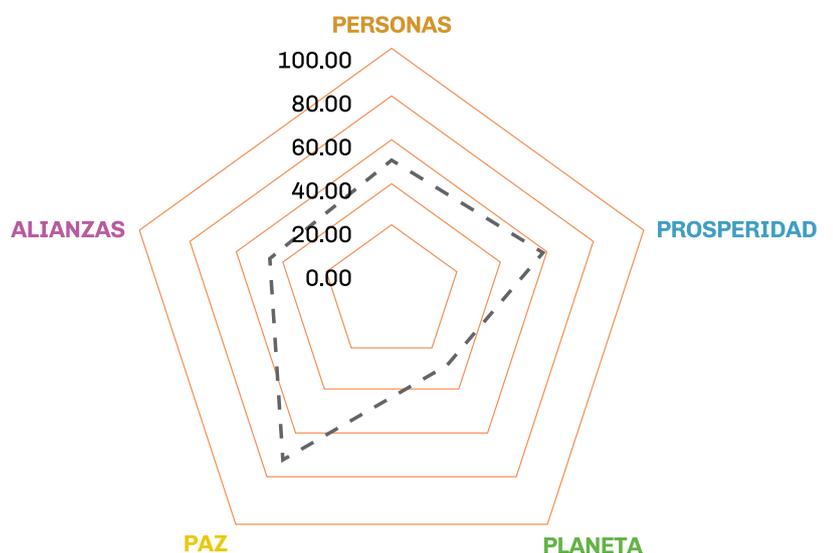
La ventaja de utilizar este autodiagnóstico es establecer si las acciones de los 17 objetivos están relacionados con los asuntos materiales para Surtigas, **desde el punto de vista del negocio y sus propios grupos de interés**.

Los resultados del análisis están expresados en la gráfica.

Su realización nos permitió identificar los pilares de Paz y Prosperidad como *asuntos significativos que deberían ser integrados a los temas materiales* de la compañía con el fin de darles **mayor relevancia dentro de nuestra gestión**.



Resultados generales de ODS empresa



## Así llegan los 17 ODS a Surtigas

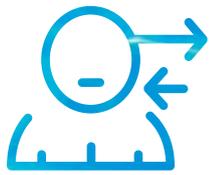


## PILARES DE SOSTENIBILIDAD



### PILAR 1

Gestión Responsable y Ética Empresarial



### PILAR 2

Gestión de Servicio al Cliente y Negocios Inclusivos



### PILAR 3

Relacionamiento con las Comunidades



### PILAR 4

Operación Responsable y Sostenible



### PILAR 5

Bienestar y Desarrollo del Talento Humano



# Créditos

Una vez más acercamos a todos ustedes nuestra gestión y los grandes desafíos que tenemos como empresa, esperando poder recibir sus comentarios, críticas, inquietudes y en definitiva todos los aportes que nos permitan seguir mejorando.

La invitación es a que se sumen al *Diálogo 2.0* con el hashtag **#RepSurtigas**

[www.fundacionsurtigas.org/rep-surtigas](http://www.fundacionsurtigas.org/rep-surtigas)

 @funsurtigas

 <http://fb.me/funsurtigas>

 <https://www.linkedin.com/company/fundacion-surtigas>

## COORDINACIÓN GENERAL

### Fundación Surtigas

Mercadeo y Comunicaciones Surtigas

## ASESORÍA REPORTE GRI:

### CapacitaRSE

<http://cursosderse.com/>

[capacitarse@cursosderse.com](mailto:capacitarse@cursosderse.com)

 @CapacitaRSE

 <http://fb.me/CapacitaRSE>

## DISEÑO E ILUSTRACIÓN

### Estudio Creativo Volando Bajito®

[info@estudiovb.com](mailto:info@estudiovb.com)

<http://www.estudiovb.com>

 @estudio\_vb

 <http://fb.me/estudiovb>

## FOTOGRAFÍA

Banco de fotos Surtigas





[www.surtigas.com.co](http://www.surtigas.com.co)

**INFORME DE GESTIÓN 2015**