



Informe de
Sostenibilidad

2014



84%

SATISFACCIÓN DE CLIENTES

\$COP

1.889

MILLONES EN INVERSIÓN SOCIAL



438

EMPLEADOS DIRECTOS



-26,21%

CONSUMO DE AGUA PER CÁPITA

Índice

04

Introducción

13

Nuestra Empresa

32

Pilar 1—
Gestión
Responsable y
Ética Empresarial

64

Pilar 2—
Gestión de
Servicio al Cliente
y Negocios
Inclusivos

88

Pilar 3—
Relacionamiento
con las
Comunidades

124

Pilar 4—
Operación
Responsable y
Sostenible

156

Pilar 5—
Bienestar y
Desarrollo del
Talento Humano

192

Anexo
Financiero

194

Tabla GRI

208

Glosario

212

Declaración de
Independencia y
Competencia

214

Créditos



Introducción

#RepSurtigas

Alcance del Reporte

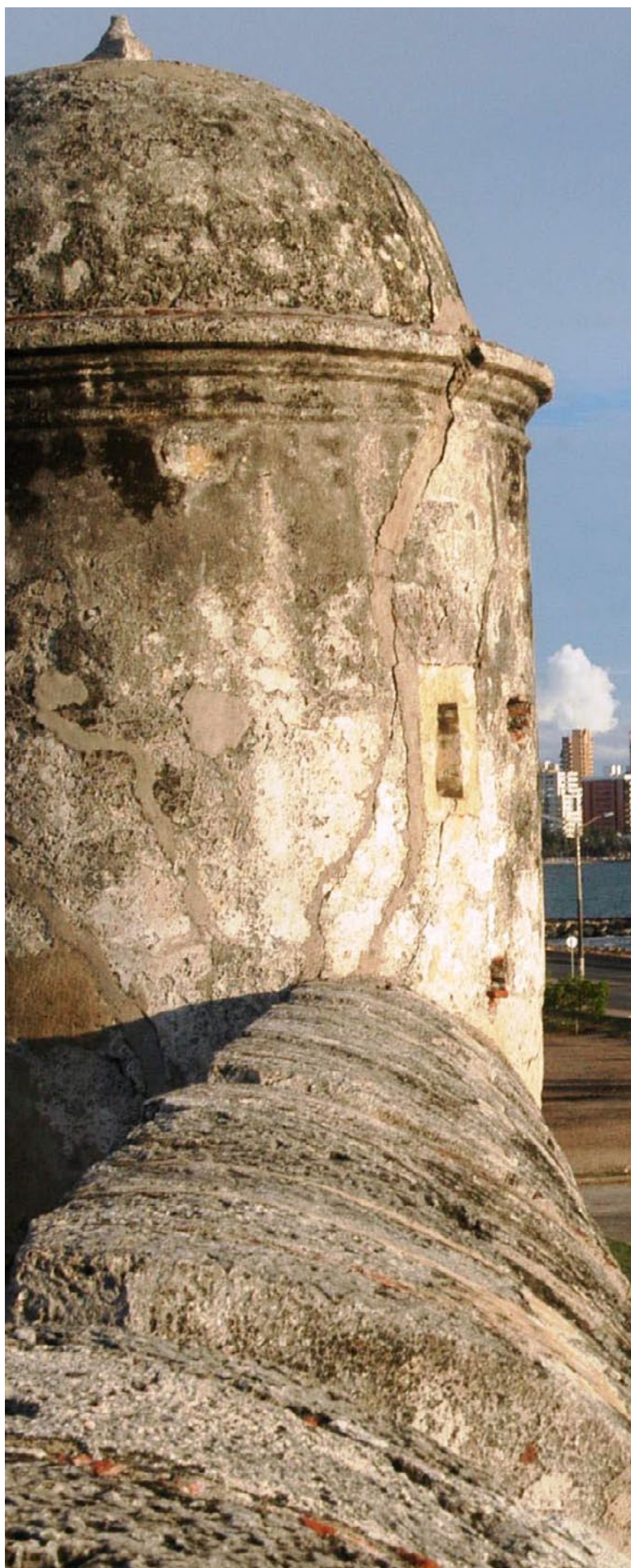
Nuestro cuarto Informe de Sostenibilidad de Surtigas 2014, describe las operaciones de la empresa en la distribución y comercialización de gas natural en más de 90.000 km² en los departamentos de Bolívar, Córdoba, Sucre y Antioquia, en Colombia.

Tras haber sido de las primeras empresas en América Latina en reportar bajo las directrices G4 de la Global Reporting Initiative (GRI), este año fortalecimos el proceso de construcción del Informe de Sostenibilidad «de conformidad» con el nivel Esencial. El presente reporte integra además, la Comunicación para el Progreso (COP) del Pacto Global de Naciones Unidas, iniciativa a la que adherimos desde la Red Pacto Global Colombia en 2011.

Con nuestra gestión evidenciamos nuestro compromiso con los 10 principios que promueve el Pacto en las dimensiones de Dere-

chos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción, de igual forma, *expresamos nuestra voluntad de continuar participando en el aprendizaje, el diálogo y la acción colectiva de promover la paz en el lugar de trabajo, en los mercados y en las comunidades locales, mediante la adopción de las recomendaciones de la Guía de Lineamientos sobre Responsabilidad Empresarial en áreas de alto riesgo y afectadas por conflictos: recursos para empresas e inversionistas, contenidas en la iniciativa empresarial BUSINESS FOR PEACE.*

Igualmente apoyamos la promoción de la igualdad entre hombres y mujeres mediante los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres – La Igualdad es un Buen Negocio, li-



derado por el Fondo de Desarrollo de las Naciones Unidas para la Mujer (UNIFEM).

Este documento contiene nuestro enfoque de sostenibilidad y las acciones realizadas bajo un modelo de gestión responsable y sostenible, durante el año 2014, que para efectos de nuestra empresa también aplica para el periodo fiscal 2014. El alcance corresponde a todas las operaciones y servicios de **Surtigas**, el balance social de los programas y proyectos desarrollados por la Fundación Surtigas, e incluye a todos los actores de nuestra cadena de valor, especialmente a nuestros contratistas con sus avances en temas laborales, de seguridad y medioambiente.

La participación de nuestros grupos de interés ha sido fundamental para el proceso de construcción del Informe, al punto que compartimos 21 voces representativas de Surtigas. Cada uno de estos actores expone su visión sobre la Gestión Sostenible y el futuro de la empresa.

Resaltamos que éste ha sido nuestro primer Informe de Sostenibilidad que centra su diálogo en la *operación regional*, buscando brindar a nuestros públicos de interés un acercamiento al esfuerzo que realizamos de manera integral en todas las zonas donde tenemos presencia. ■

La **Global Reporting Initiative** es una organización sin fines de lucro, que actúa para aumentar el nivel de transparencia en los negocios, a través de las Memorias de Sostenibilidad de empresas de todo el mundo. La principal herramienta para la asimilación de los Informes de Sostenibilidad es el marco normativo de información G4, que contiene directrices detalladas para la rendición de cuentas del impacto y la contribución a la sostenibilidad, y proporciona una estructura coherente que pueden utilizar las compañías para dar a conocer su enfoque y avance en materia de Sustentabilidad.

3.453 informes fueron publicados en 2014 a nivel global. En Colombia, se registraron 82 Informes, de los cuales 40 se reportaron utilizando el Marco GRI G4 y 42 utilizando

el Marco GRI G3.1, el cual dejará de ser activo a partir de 2015. Surtigas fue la primera empresa a nivel nacional en reportar bajo el nuevo marco.





En América Latina, fueron 150 los Reportes de Sostenibilidad presentados bajo las directrices G4 de GRI durante 2014.

PARA MÁS INFORMACIÓN CONSULTE:
[HTTP://DATABASE.GLOBALREPORTING.ORG/](http://DATABASE.GLOBALREPORTING.ORG/)

■
Nuestro Reporte de Sostenibilidad no cuenta con verificación externa que certifique el nivel de aplicación del GRI; sin embargo, los datos e información suministrados se soportan en los Estados Financieros certificados por KPMG, revisores fiscales externos de la empresa.

Comenta, Comparte y Opina del #RepSurtigas en:    

Para mayor información, consultas, sugerencias o comentarios, comuníquese con:
María Claudia Trucco Del Castillo
Directora Fundación Surtigas - Sostenibilidad

 director@fundacionsurtigas.org.co
 Maria_Claudia_Trucco
 @maclaudiatrucco
 Cra. 47 n° 30-143 barrio Armenia, Cartagena, Colombia.



La Visión Integral

POR MAGÍN ORTIGA PAREJA,
GERENTE GENERAL DE SURTIGAS

Años tras año, al finalizar un periodo, nos damos a la tarea de hacer un balance de nuestra gestión y de cómo asumir nuevas etapas que demandarán siempre la búsqueda de la excelencia. Nuevos retos, más entrega, mejores resultados, mayor colaboración y compromiso con nuestro rol como actores al servicio de la Sostenibilidad.

Durante cuatro años consecutivos venimos reportando nuestro trabajo a través de un Informe de Sostenibilidad, con el propósito de transparentar nuestra gestión, enriquecer nuestros procesos de mejora continua y fortalecer los vínculos de confianza con nuestros grupos de interés, con el fin de consolidar una visión compartida hacia la Sostenibilidad. Este

año decidimos escalar este proceso aportando por primera vez una mirada descentralizada y otorgando mayor visibilidad a las voces y protagonistas que también hacen de Surtigas, una gran empresa.

2014 fue un período de ratificación, en el que confirmamos y validamos el nivel de compromiso y las capacidades de nuestro equipo de colaboradores. La planificación del año contempló dos grandes retos: *la gasificación de la región del Sur de Bolívar (Bolívar) y la consecución de una nueva tarifa para la distribución de gas natural en el último bimestre*. Si bien estas dos apuestas no se materializaron pues son variables externas a Surtigas, logramos cumplir con metas que nos llenan de mucho orgullo y satisfacción.

- 1 Un récord en colocaciones del negocio inclusivo Brilla de Surtigas.
- 2 El número de conexiones a gas natural por encima de lo proyectado.

De igual forma resaltamos, a lo largo de este informe, otros asuntos que potencializan y dan valor a la gestión integral de la empresa.

- 3 La actualización de nuestro **código de buen gobierno corporativo**, junto con la renovación de nuestra junta directiva.
- 4 La incorporación de la línea ética AVAL para reportes confidenciales.
- 5 Nuevos desafíos en nuestro desarrollo económico **con oportunidades en el campo del Gas**

«Este año decidimos escalar este proceso otorgando mayor visibilidad a las voces y protagonistas que también hacen de Surtigas, una gran empresa.»

Natural Licuado, y una mayor tasa de conversión de vehículos a gas natural.

- 6 Aprobación del **proyecto de gasificación del Sur de Bolívar** (Bolívar) con fondos de regalías y participación de la empresa.
- 7 Aunque las nuevas tarifas para la distribución de gas natural no fueron aprobadas durante el periodo estipulado, se establecieron parte de las bases y acuerdos para la definición de las mismas en el año 2015.
- 8 Continuamos consolidando nuestro relacionamiento con las comunidades de la mano de la Fundación Surtigas, con una inversión social de **1.889 Millones de pesos**.
- 9 Recibimos de parte del *Fondo de Prevención Vial de Colombia (FPV)* el reconocimiento como empresa responsable y comprometida con la seguridad vial.
- 10 En la gestión ambiental, **logramos reducir en un 17% el consumo de energía** de nuestras sedes, **y fortalecimos la cultura de ahorro del agua**.
- 11 Nuestros colaboradores, recibieron más de 10.000 Millones de pesos en beneficios sociales en el marco del programa «Más Para Ti».

12 La construcción de la Política de Derechos Humanos de la compañía, y avances significativos en la implementación del sello *Equipares*, convirtiéndonos en impulsores de la equidad de género y de los 10 principios del Pacto Global.

13 La implementación del proyecto *Smartflex*, una herramienta flexible, estructurada bajo estrictas normas ISO 9001, que se adapta a los requerimientos y necesidades de las cuatro compañías que participaron en este proyecto: *Surtigas*, *Gases del Caribe*, *Efigas* y *Gases de Occidente*, empresas relacionadas de *Promigas*.

No puedo dejar de resaltar que todo esto es fruto del trabajo de todos los equipos que integran la compañía, *personas con grandes competencias y habilidades, con gran madurez, capacidad innovadora y de adaptación frente a los retos.*

En este contexto y con estos resultados, corroboramos, con total certeza, que en *Surtigas* tenemos en nuestro ADN la competencia de la excelencia en «el servicio». Estamos listos y dispuestos a ser cada día más eficientes, innovadores, incondicionales y recursivos, en definitiva a servir para hacer de *Surtigas* la mejor empresa de servicios públicos. ■



La Visión de Sostenibilidad

POR MARÍA CLAUDIA TRUCCO
DIRECTORA DE LA FUNDACIÓN SURTIGAS Y
LÍDER DE SOSTENIBILIDAD

Cada paso que damos hacia el camino de la Sostenibilidad es un gran reto. Muchas cosas para aplicar, evaluar, mejorar, adaptar, desaprender y construir, han sido posibles por la motivación general de aportar a una nueva sociedad, más justa, equitativa e igualitaria.

En este tránsito, la experiencia de la Fundación Surtigas, interactuando tú a tú con las comunidades, logra permear todos los procesos de Surtigas con un enfoque social que fortalece la gestión sostenible de la compañía. Nuestro modelo, si bien recoge y apropia referentes internacionales como la guía **ISO 26000**, **GRI**

G4, Índice de Sostenibilidad del Dow

Jones (DJSI) y la agenda post-2015, se soporta en una visión local, y en las lecturas que hacemos de nuestro entorno.

Surtigas, al ser aliado de las comunidades, se reconoce a sí misma como actor de incidencia en las dinámicas sociales, históricas y culturales de nuestro contexto, y **valida el concepto de empresa familiarmente responsable, que escucha, dialoga y promueve valores ciudadanos.** ■



La Visión Regional

POR LUCÍA FADUL TRESPALACIOS
GERENTE DE ZONA SURTIGAS

Bolívar, Córdoba, Sucre, y Antioquia conforman el área de influencia de Surtigas, una zona de miles de km2 en el Caribe colombiano con diferencias geográficas, culturales, y étnicas, que marcan nuestra forma de vivir y dar sentido al territorio; aquí somos afro, mestizos indígenas, somos costaneros, isleños, rivereños, sabaneros; todos con formas distintas de relacionarnos pero con objetivos comunes que apuntan al desarrollo de nuestras comunidades.

Referirse a **Surtigas** en este contexto es hablar de una empresa que nos representa como re-

gión, una organización que ha logrado integrar a la identidad corporativa elementos de nuestra cultura. Partiendo del respeto por las diferencias y buscando cada día acercarnos más a la sociedad, nos movilizamos hacia cada población, entendiendo sus particularidades para poder diseñar agendas compartidas con los gobiernos locales, las organizaciones de base, la sociedad civil, y los diferentes actores que inciden en el territorio. ■



Nuestra Empresa

#RepSurtigas



Somos una empresa de servicios públicos con 46 años de trayectoria y dedicación que día a día reafirma su compromiso con la excelencia en la distribución y comercialización del gas natural.

Como Surtidora de Gas del Caribe S.A. –Empresa de Servicios Públicos «Surtigas S.A.–E.S.P -», desde hace más de 4 décadas, llevamos el servicio del gas natural y servicios asociados a 624.777 hogares, 7.082 clientes comerciales y 277 clientes industriales. Hemos alcanzado una

cobertura superior al 90% en nuestra zona de influencia, atendiendo a clientes pertenecientes en un 80% a los estratos 1 y 2, con un servicio, que además de contar con altos estándares internacionales de calidad, es una solución concreta para el mejoramiento de la calidad de vida de las familias.

Operamos en 153 poblaciones en los departamentos de Bolívar, Córdoba, Sucre y Antioquia.

Respetuosos de la Regulación

Siendo una empresa de servicios públicos acogemos y respetamos las directrices expedidas por la Comisión de Regulación de Energía y

Gas (CREG), y cumplimos a cabalidad las disposiciones de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD).

Nosotros

La oficina principal de Surtigas se encuentra en Cartagena de Indias, capital del departamento de Bolívar. Contamos además, con sedes en Montería y Sincelejo, agencias y puntos de atención al usuario en los 4 departamentos donde tenemos presencia.

Administrativamente estamos distribuidos en 3 distritos; Distrito Bolívar, Distrito Córdoba y Distrito Sucre. Las poblaciones en el departamento de Antioquia, por su cercanía con Córdoba pasan a ser dependencia administrativa de este distrito.

Nuestra compañía la integran 438 colaboradores directos, 76 suministrados y más de 1.600 empleados indirectos pertenecientes a 34 empresas contratistas de Surtigas, todos compartimos y asumimos el compromiso con el desarrollo local y el país, procurando prácticas, acciones y procesos socialmente responsables y sostenibles.

Nuestra Visión

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



Nuestra Misión

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.

Avanzando en la Estrategia de Sostenibilidad

En Surtigas consideramos la **Responsabilidad Social y la Sostenibilidad**, ejes de nuestra gestión operacional. Luego de haber consolidado nuestro Sistema de Gestión de RSE, orientado a minimizar los riesgos y la mejora reputacional para la exploración de nuevos mercados y la innovación en nuestros procesos, hemos decidido dar un paso más con la elaboración en 2014 del *Índice de Sostenibilidad Surtigas (ISSURT)* apoyado en los Pilares de **Sostenibilidad y los Asuntos Materiales** identificados junto a nuestros grupos de interés. Este índice será implementado en 2015, cuando hayamos realizado la validación con los diferentes procesos de la compañía.

El Índice, que permitirá evidenciar la gestión ESG (medioambiente, social y gobernanza) con un foco en la materialidad e indicadores clave, es un indicador porcentual que determina el nivel de avance de la gestión global de Sostenibilidad de Surtigas.

El ISSURT está basado en las mejores prácticas internacionales como son los indicadores del Dow Jones Sustainability Index, el marco GRI G4, los Principios del Pacto Global, los Objetivos de Desarrollo Sostenible y otras iniciativas nacionales e internacionales.

Iniciativas de Sostenibilidad que acogemos



Resultados Clave de Rendimiento

Ingresos **518.760**
MILLONES DE PESOS

Utilidad **48.965**
MILLONES DE PESOS

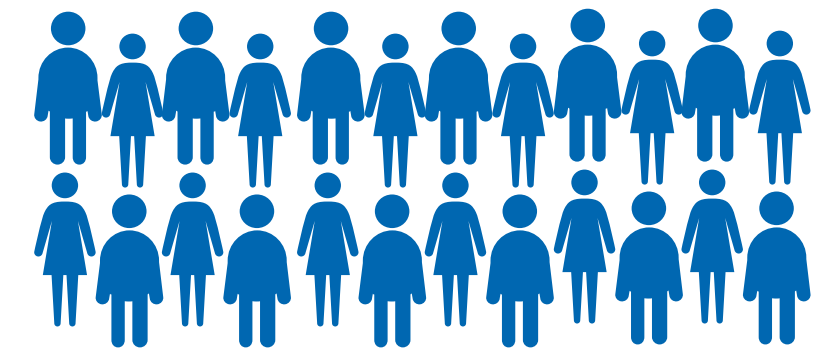
EBITDA **104.146**
MILLONES DE PESOS

Ventas del programa Brilla **66.374**
MILLONES DE PESOS

Satisfacción del usuario

Inversión social **1.889**
MILLONES DE PESOS

84%



11.438
PERSONAS BENEFICIADAS POR LA FUNDACIÓN SURTIGAS

36.814

NUEVAS CONEXIONES



3.389

CONVERSIONES A GAS



632.136

TOTAL DE USUARIOS



1,65 tn

RESIDUOS



5.176,3 Gj

CONSUMO DE ENERGÍA



7.699,55 m³

CONSUMO DE AGUA

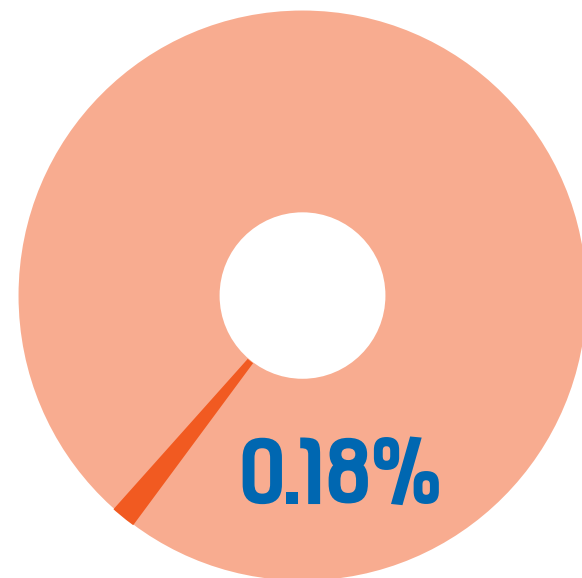


11

ACCIDENTES LABORALES

11%

REDUCCIÓN DEL CONSUMO



ÍNDICE DE AUSENTISMO

288

AUDITORÍAS A CONTRATISTAS

37%

DE MUJERES EMPLEADAS



PROVEEDORES DEL CARIBE COLOMBIANO

438

EMPLEOS DIRECTOS

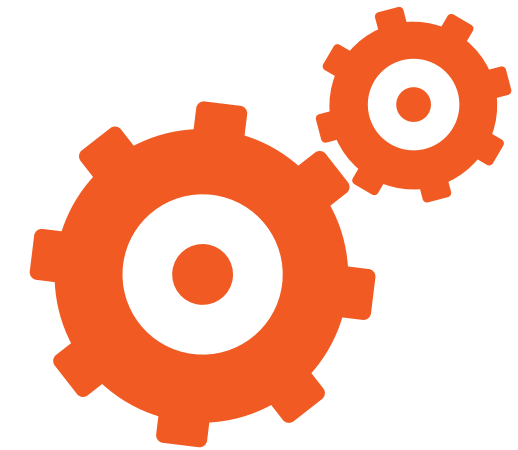
140%

SUPERIOR



SALARIO SURTIGAS SALARIO MÍNIMO DEL PAÍS

Reconocimiento a las Mejores Prácticas de RSE en América Latina por el Diálogo 2.0



421

COLABORADORES EVALUADOS



24

COLABORADORES CAPACITADOS EN RSE

5,41%

ÍNDICE DE ROTACIÓN



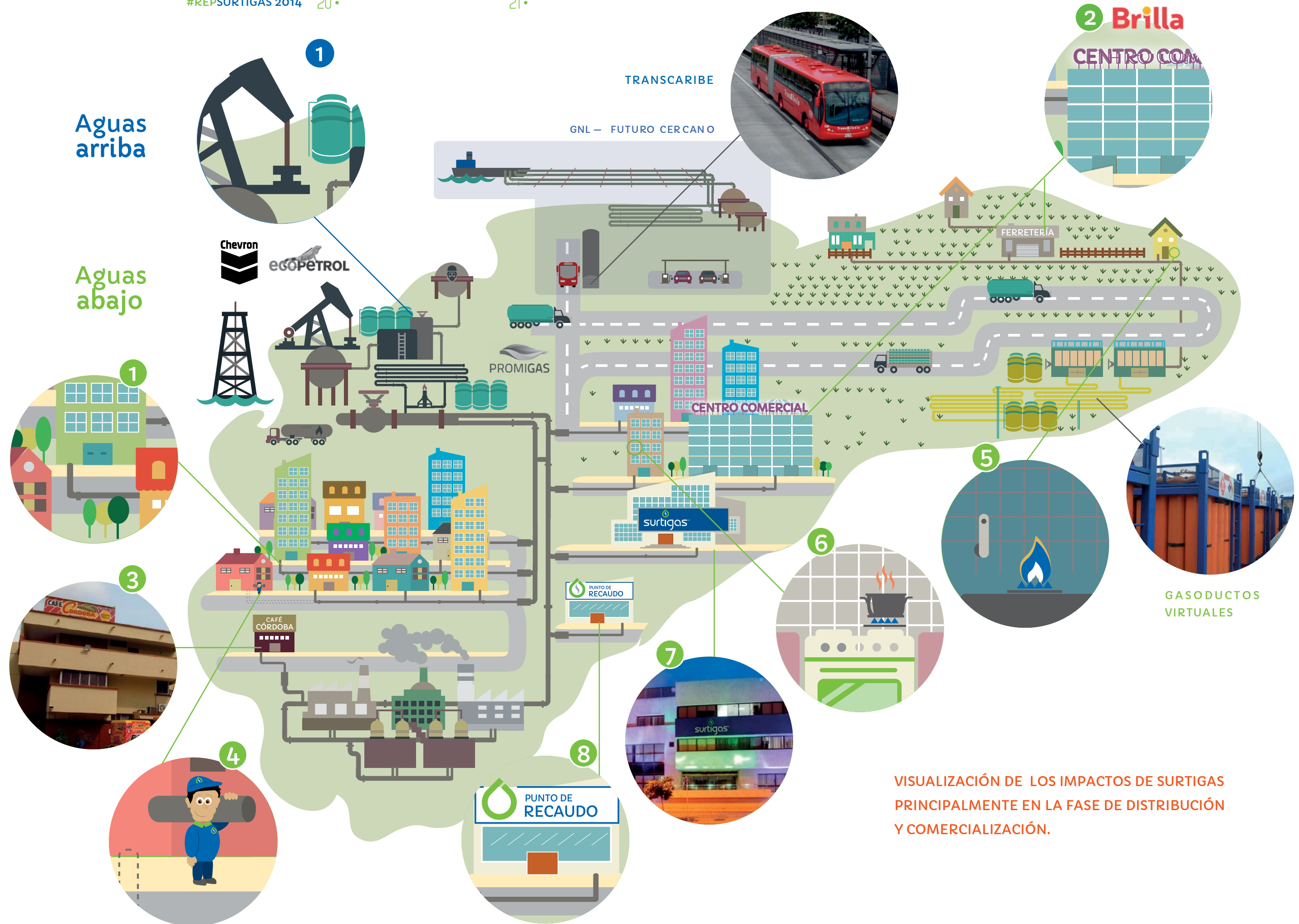
HORAS DE FORMACIÓN POR PERSONA

Cadena de Valor de Surtigas

La validación de la cadena de valor extendida de Surtigas se realizó en el Taller de Construcción del Reporte de Sostenibilidad del año 2013, donde participaron 22 representantes de todas las áreas que componen la organización a nivel administrativo, comercial, de operaciones y jurídica.

Para el Informe 2014, la validación estuvo a cargo de la alta dirección de Surtigas que involucra a su Gerente General, Financiero, Comercial, de Operaciones y la Secretaría General.

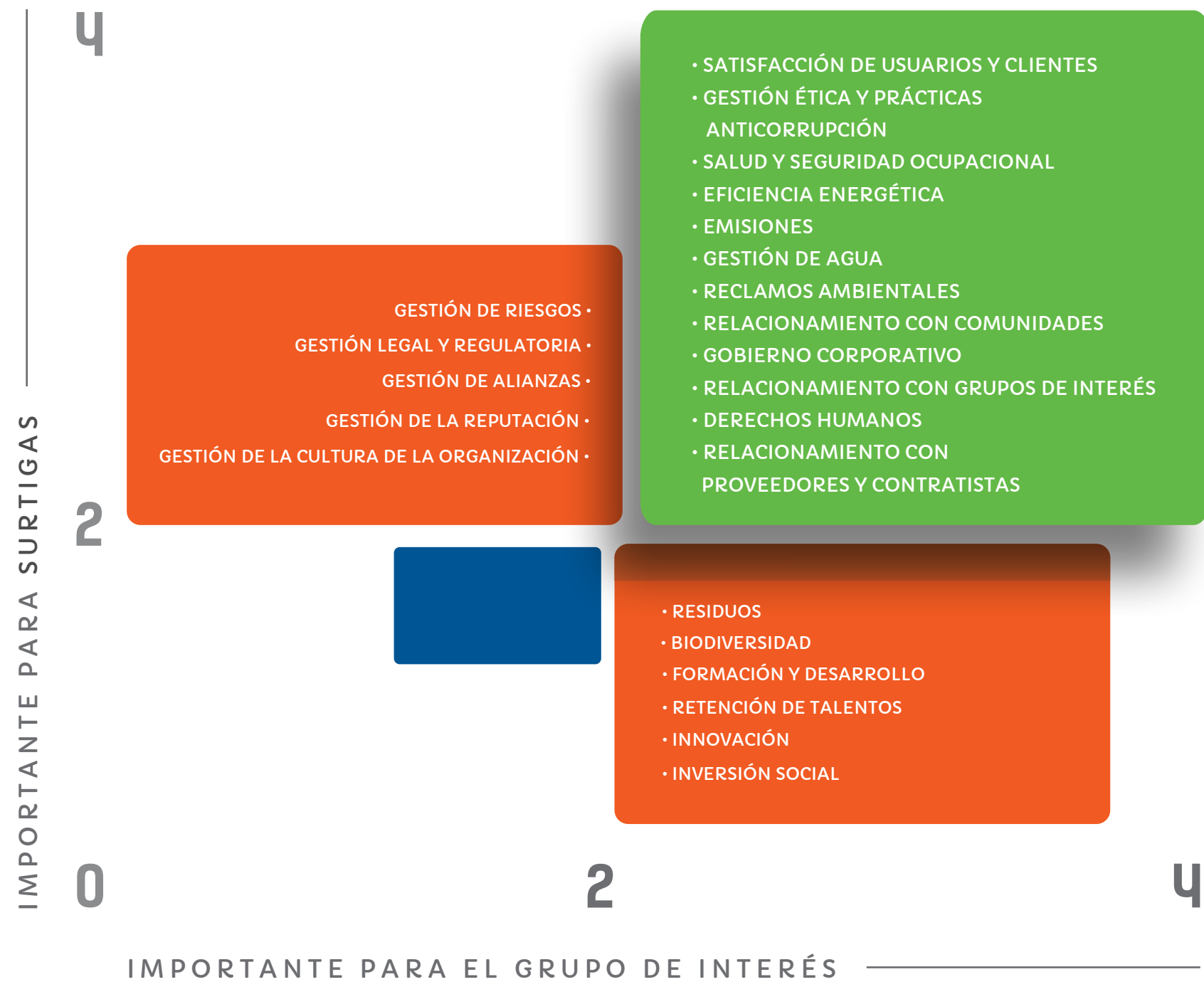
- 1 EXTRACCIÓN DESDE POZO A CARGO DE CHEVRON Y ECOPETROL. TRANSPORTE A CARGO DE PROMIGAS
- 1 VENTAS. SE ADJUDICA POR LICITACIÓN PÚBLICA. CLIENTES RESIDENCIALES E INDUSTRIAS.
- 2 INVERSIONES Y NUEVOS NEGOCIOS. BRILLA.
- 3 SERVICIO NO REGULADO. INDUSTRIAS CON CONSUMO MAYOR A 80000 M3.
- 4 CONSTRUCCIONES. TUBO POR VEREDA.
- 5 CONEXIÓN DE SERVICIO.
- 6 SUMINISTRO. USO DE LOS ARTEFACTOS POR PARTE DEL USUARIO
- 7 CARTERA DE CLIENTES. ADMINISTRACIÓN Y FACTURACIÓN DEL SERVICIO.
- 8 PUNTOS DE RECAUDO.



VISUALIZACIÓN DE LOS IMPACTOS DE SURTIGAS PRINCIPALMENTE EN LA FASE DE DISTRIBUCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN.

Materialidad

Surtigas definió su Matriz de Materialidad con el Informe de Sostenibilidad 2013, ésta fue construida por los diferentes grupos de interés de la compañía, y validada para el Informe 2014 por la Alta Dirección de Surtigas y su Junta Directiva.



Asuntos Relevantes Priorizados en 2014

En entrevistas realizadas al Gerente General, Administrativo y Financiero, Comercial y de Operaciones, se priorizaron y validaron 16 de los 23 temas establecidos en la Matriz de Materialidad.

Estos 16 asuntos que representan mayor relevancia para nuestros Grupos de Interés en torno a nuestro desempeño Ambiental, Social y de Gobernanza, guían el desarrollo de este Informe de Sostenibilidad en cada uno de los 5 Pilares establecidos.



DEFINICIÓN DE LOS PILARES DE SOSTENIBILIDAD



Relacionamiento con Grupos de Interés

En Surtigas damos valor a las opiniones que **construyen**, por ello utilizamos *el diálogo* como herramienta clave para nuestro desarrollo y camino hacia la excelencia operacional. Por más de 3 años hemos diseñado y desarrollado una práctica de *Diálogo 2.0* con nuestros

INVOLUCRAMIENTO DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

grupos de interés, a través de una metodología desde donde la empresa conversa de manera honesta, responsable y oportuna, con los diferentes actores de la sociedad, y comunica sus procesos en materia social, ambiental y económica.

Este ejercicio de diálogo «tú a tú», que se realiza por los medios sociales de comunicación, nos valió en 2014 un nuevo reconocimiento del Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI) como una de las **Mejores Prácticas de América Latina en Responsabilidad Social Empresarial (RSE)**.

El involucramiento de los Grupos de Interés parte de los esfuerzos de la organización por entender y responder a necesidades y expectativas, y por fortalecer *el capital social de la compañía*.



GRUPOS DE INTERÉS



Voces de Nuestros Grupos de Interés

Nuestro Informe de Sostenibilidad 2014 se construyó con la participación de todas las áreas de la compañía, dado su enfoque regional se realizaron diferentes actividades en los distritos de Bolívar, Córdoba y Sucre: talleres de co-construcción y entrevistas a los gerentes, y representantes de grupos de interés internos y externos en

Cartagena, grupos focales, entrevistas y visitas a agencias menores y estaciones de gas en Montería y municipios de Córdoba y Sucre. Toda esta agenda de trabajo nos permitió *enriquecer nuestro ejercicio de reporte* con diferentes *miradas sobre el negocio, el contexto y la proyección de la sostenibilidad en la región.*



PILAR 1



Magin Ortiga Pareja
GERENTE GENERAL DE SURTIGAS



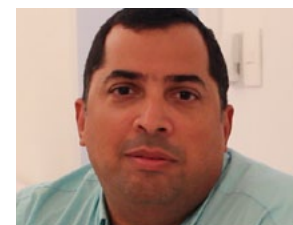
Eduardo Rosado Fernández De Castro
VICEPRESIDENTE DE ASUNTOS CORPORATIVOS DE PROMIGAS



Ciro Lázaro Finamore
GERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO DE SURTIGAS



PILAR 2



Alfredo Chamat Barrios
GERENTE COMERCIAL DE SURTIGAS



Rafael Merlano Contreras
COORDINADOR COMERCIAL DE ZONA NORTE SUCRE



Clientes de la ciudad de Montería
(GRUPO FOCAL)



PILAR 3



Carlos Eduardo Correa
ALCALDE DE LA CIUDAD DE MONTERÍA



María Claudia Trucco Del Castillo
DIRECTORA DE LA FUNDACIÓN SURTIGAS Y LÍDER DE SOSTENIBILIDAD



Angela Rodríguez De Ramos
COORDINADORA DE PROYECTOS CORPORACIÓN TALLER PRODESAL EN LA CIUDAD DE MONTERÍA



Jóvenes del Departamento de Córdoba
(GRUPO FOCAL)



Daniel Franco
TÉCNICO AGENCIA CANALETE (CÓRDOBA)



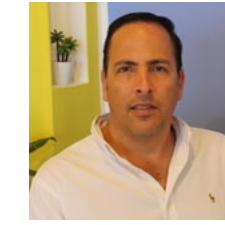
Mauricio López González
DIRECTOR EJECUTIVO DEL PACTO GLOBAL COLOMBIA



PILAR 4



Luis Carlos Tangarife Kalil
GERENTE DE OPERACIONES (E) DE SURTIGAS



Iván Radi Freytes
COORDINADOR DEL PROGRAMA PROEXIT



Izaac Arana Zea
GERENTE DE CONSTRUMAG, EMPRESA CONTRATISTA DE SURTIGAS



Antonio Espinoza Estrada
JEFE TÉCNICO DE DISTRITO CÓRDOBA



Ulises Oviedo Montes
PROFESIONAL ESPECIALIZADO DE LA SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE SUCRE —CARSUCRE—



Albeiro Arrieta López
SUBDIRECTOR DE GESTIÓN AMBIENTAL DE LA CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE LOS VALLES DEL SINÚ Y SAN JORGE



PILAR 5



Empleados de la sede de Surtigas en Montería
(GRUPO FOCAL)



Lina Arbelaez Arbelaez
ASESORA DEL MINISTERIO DE TRABAJO DE COLOMBIA PARA EL SELLO EQUIPARES

OTROS STAKEHOLDERS



Lucía Fadul Trespalacios
GERENTE DE ZONA SURTIGAS



Bruce Mac Master
DIRECTOR EJECUTIVO DE LA ASOCIACIÓN NACIONAL DE EMPRESARIOS DE COLOMBIA —ANDI—



Jaime Abello Banfi
DIRECTOR DE LA FUNDACIÓN NUEVO PERIODISMO (FNPI)



Armando Macchia Vila
GERENTE DE OPERACIONES DE SURTIGAS

Conoce las voces de Surtigas en video:
<http://bit.ly/VocesGISurtigas>

Diálogo 2.0, una Práctica Transparente

El ejercicio de Diálogo 2.0 que realiza Surtigas con sus grupos de interés se basa en la transparencia y la dinámica de interacción de las redes sociales, se trata de aprovechar los escenarios online para el intercambio de opiniones y experiencias que enriquezcan el proceso de Surtigas. La estrategia contribuye al posicionamiento de la empresa en la discusión de la RSE y la Sostenibilidad en América Latina.

Este Diálogo 2.0 sitúa a Surtigas en un espacio donde los valores y ética corporativa quedan abiertos a la conversación y retroalimentación de todos los actores del mundo digital. De esta forma, se potencializan los vínculos de confianza, transparencia y cercanía entre Surtigas y sus Grupos de Interés con una comunicación horizontal, abierta, participativa y directa, mediada por interacciones sobre los contenidos del Informe de Sostenibilidad y su dinámica cotidiana de gestión.

Uno de los principales aportes ha sido la visibilización del potencial del capital social y tecnológico de las redes sociales. Cada Diálogo

2.0, es un registro documental que se traduce en oportunidades de mejora para la elaboración de futuros informes, y genera una Huella Digital que garantiza la presencia permanente de la gestión de la compañía, permitiendo que la información trascienda, esté siempre a disposición de los usuarios, y éstos en cualquier lugar y cualquier momento sumen sus aportes a la discusión.

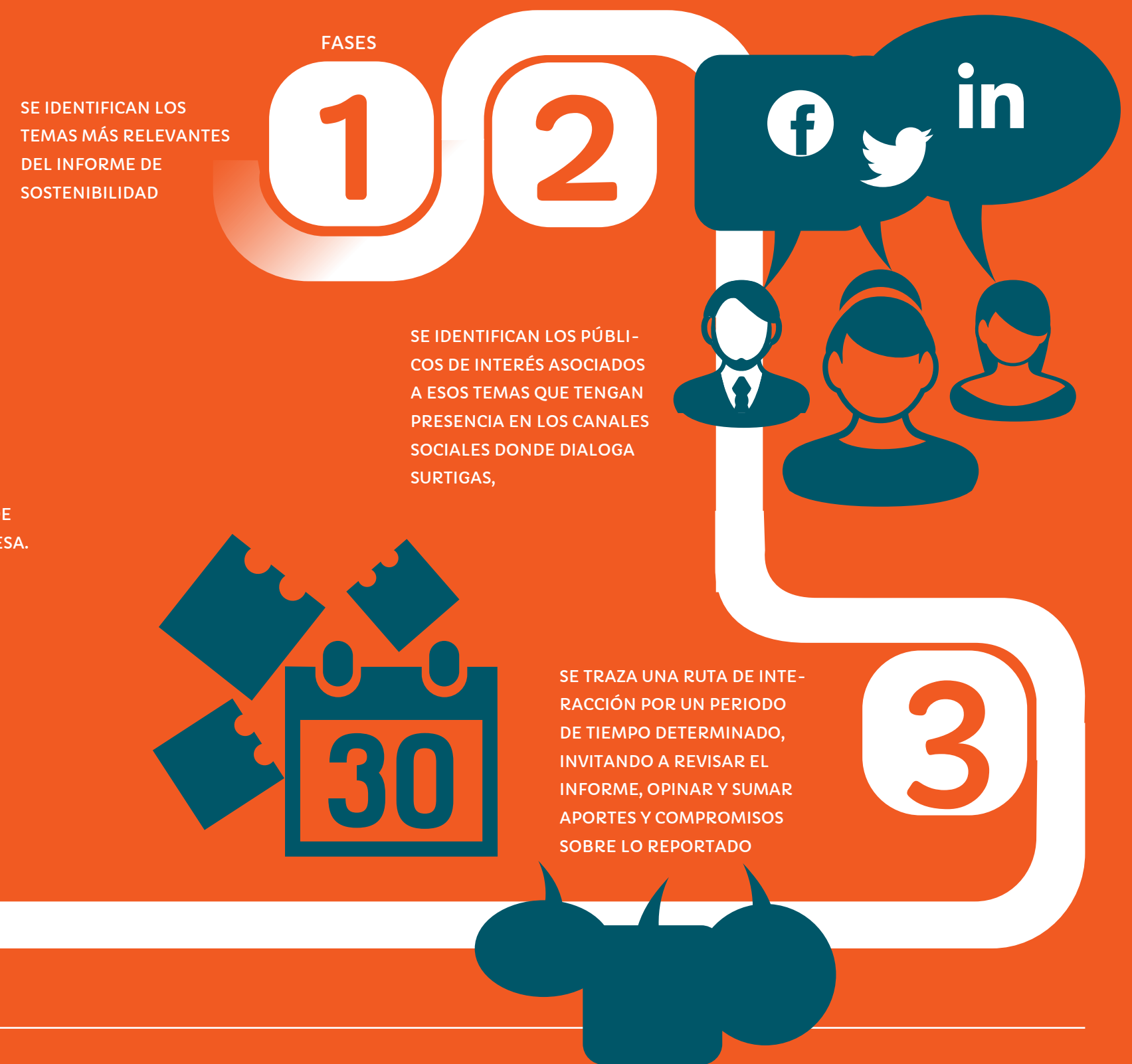


SE PRIORIZAN LAS OPINIONES DE LOS GRUPOS DE INTERÉS Y SE INCORPORAN A LOS PROCESOS DE MEJORA CONTINUA DE LA EMPRESA.



  /funsurtigas
 /fundacionsurtigas
 /fundacion-surtigas

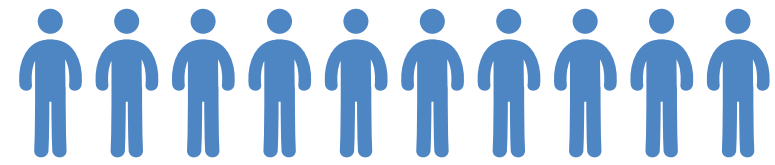
Cómo funciona el Diálogo 2.0



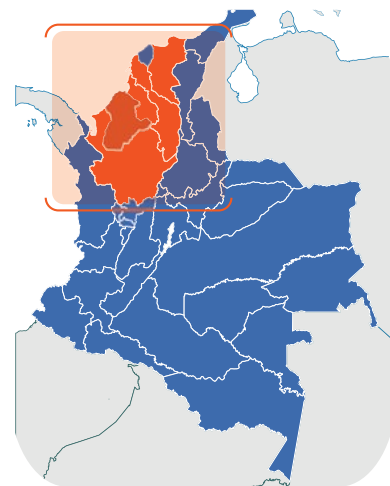
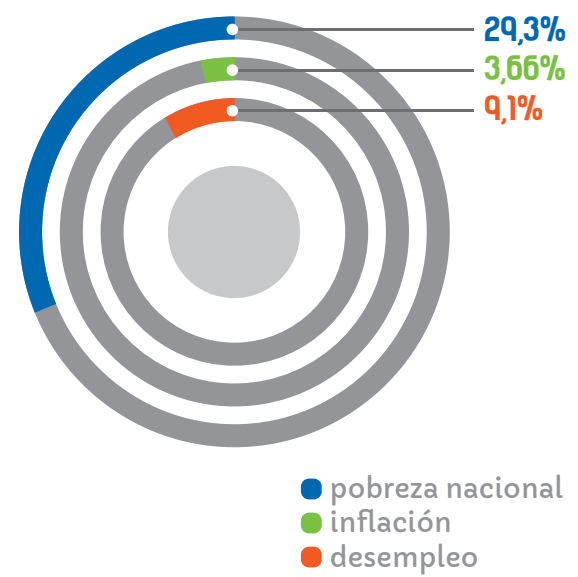
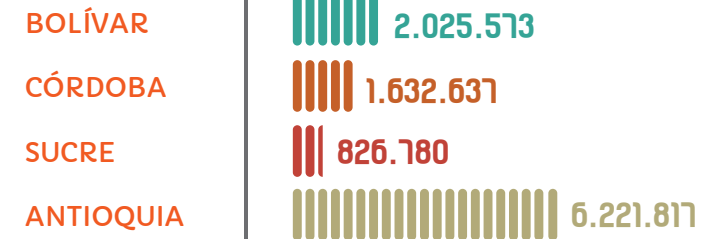
Contexto regional

CANTIDAD DE HABITANTES PAÍS

47.979.553



HABITANTES POR DEPARTAMENTO



PIB (MILLONES)

USD 378

CRECIMIENTO DEL PIB (3º TRIMESTRE 2014)

4,2%

PIB PER CÁPITA

USD 8.031

SALARIO MÍNIMO LEGAL VIGENTE

\$COP 616.000

TASA DE CAMBIO

\$ 2.000,68

PROMEDIO ANUAL POR USD



www.surtigas.com.co



«
Vemos a Surtigas
como una punta
de crecimiento de
Promigas en otros
países de América
Latina para el de-
sarrollo de nuevos
proyectos»

 **PILAR 1**
Gestión
Responsable y
Ética Empresarial

Eduardo Rosado Fernández De Castro
VICEPRESIDENTE DE ASUNTOS CORPORATIVOS
DE PROMIGAS



Asuntos Materiales:

- Gobierno Corporativo 
- Gestión de Riesgos 
- Gestión Ética y Prácticas Anticorrupción 
- Gestión Legal Regulatoria 
- Desempeño Financiero y Sostenibilidad 
- Relacionamiento con Grupos de Interés

La **gestión responsable y ética empresarial** significa poner a la persona en el centro de la toma de decisiones, en este sentido, mantenemos un enfoque preventivo y responsable sobre los impactos negativos que nuestra actividad pueda generar en la sociedad y en el entorno, y de las repercusiones que pudieran tener las decisiones empresariales en la vida de los colaboradores, los usuarios y la comu-

nidad. Lo anterior con el fin de retribuir justamente sus aportes y hacer prevalecer su integridad e igualdad.

Nuestra gestión ética y empresarial, enmarcada en la *Declaración Universal de los Derechos Humanos*, propende por un modelo de **Gobierno Corporativo** alineado a principios de probidad, transparencia, honestidad y respeto.

Gobierno Corporativo

La máxima autoridad en Surtigas es su Asamblea de Accionistas. Nuestro accionista mayoritario es *Promigas*, una de las empresas más antiguas del sector gas natural en América Latina.

Cada accionista tiene tantos votos como acciones posee y puede ser representado en las reuniones mediante un poder otorgado por escrito.



<http://www.promigas.com>

COMPOSICIÓN ACCIONARIA DE SURTIGAS PARA 2014

NOMBRE ACCIONISTA	Nº DE ACCIONES	PARTICIPACIÓN (%)
Promigas S.A. E.S.P.	62.900.742	99,011 %
Carlos Gómez Herrera	754	0,001 %
María del Rosario González Altamiranda	336	0,001 %
Nancy López Cantillo	2.903	0,005 %
Pedro Ramos Martínez	613	0,001 %
Flavia Rosales Santi	2.312	0,004 %
Acciones readquiridas por Surtigas	621.681	0,979 %
TOTAL ACCIONES	63.529.341	100%

La Asamblea de Accionistas de Surtigas es quien elige a la Junta Directiva, integrada por 5 miembros principales con sus respectivos suplentes. La Asamblea tiene facultades administrativas y potestad para cumplir con los fines de la empresa.

De acuerdo con la **Ley 964 de 2005**, en relación con los emisores de valores, el 25% de los miembros de Junta Directiva deben ser independientes y el representante legal no puede ser presidente de la Junta ni ocupar un puesto ejecutivo dentro de la compañía.



MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA DE SURTIGAS*

CARGO	NOMBRE
PRINCIPAL	Rodolfo Anaya Abello
PRINCIPAL	Andrés Baracaldo Sarmiento
PRINCIPAL	Ramón Dávila Martínez
PRINCIPAL	Aquiles Mercado González
PRINCIPAL	Roberto Alcocer Rosa
SUPLENTE	Hernando Gutiérrez de Piñeres
SUPLENTE	Silvana Valencia Zuñiga
SUPLENTE	Guido Nule Amin
SUPLENTE	Ricardo Fernández Malabet
SUPLENTE	Amaury De la Espriella Martínez

* EN LA ASAMBLEA DE ACCIONISTAS REALIZADA EL 21 DE MARZO DE 2014, POR PROPUESTA DEL ACCIONISTA PROMIGAS, SE MODIFICÓ LA CONFORMACIÓN DE LA JUNTA DIRECTIVA PARA EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE MARZO DE 2014 A MARZO DE 2015. EN VIRTUD DE ELLO, INGRESA SILVANA VALENCIA ZÚÑIGA COMO MIEMBRO SUPLENTE, SALIENDO EL DOCTOR MARIO CAÑAS GRILLO, IGUALMENTE PASAN DE MIEMBROS SUPLENTE A MIEMBROS PRINCIPALES RODOLFO ANAYA ABELLO Y ROBERTO ALCOCER ROSA.

COMISIONES DE LA JUNTA DIRECTIVA DE SURTIGAS

Comité de Auditoría

Es el órgano de apoyo al control interno, para la valoración de los riesgos, la supervisión de la presentación de información financiera y la evaluación de auditoría interna y externa de la compañía. Está conformado por 4 miembros, de los cuales mínimo tres deben ser de la *Junta Directiva*.

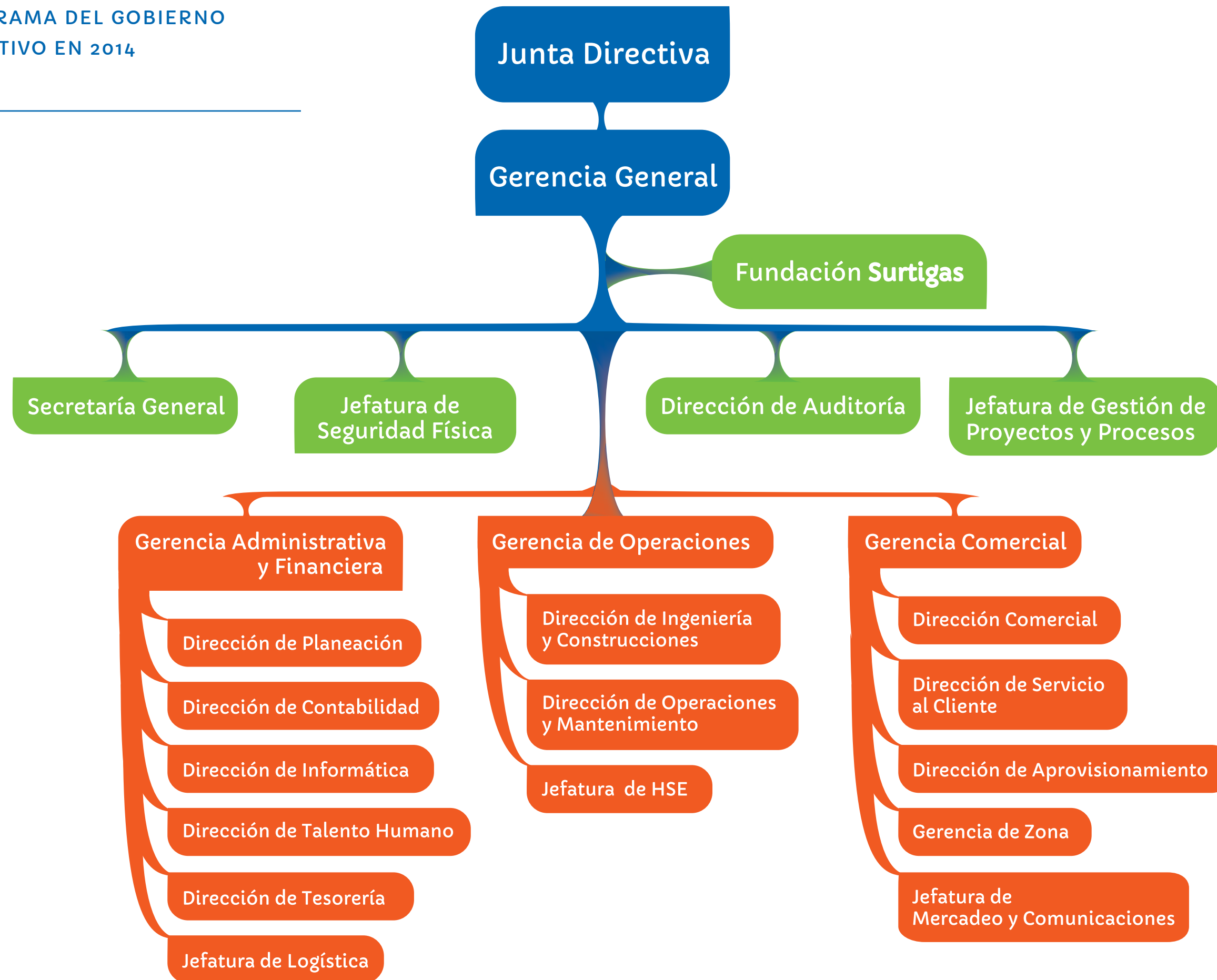
El Comité se reúne ordinariamente cada 3 meses y de manera excepcional cuando se requiera. Las decisiones se adoptan por mayoría simple y se hacen constar en actas.

Comité de Compensación

Su principal función es mantener un sistema de compensación equitativa y competitiva que permita *atraer y retener a las personas* que requiere la organización para cumplir con la **Misión y Objetivos Estratégicos**. Lo conforman 2 miembros de la Junta Directiva, los Gerentes y el Director de Talento Humano de la empresa.



ORGANIGRAMA DEL GOBIERNO CORPORATIVO EN 2014



CONFLICTOS DE INTERÉS

Aplica cuando se tiene un interés personal o comercial que interfiere o afecta el juicio independiente y la objetividad, en relación con los mejores intereses de Surtigas y sus empresas vinculadas.

A la fecha no se han presentado conflictos de interés que afecten a los miembros de la *Junta Directiva*.

Gestión de Riesgos

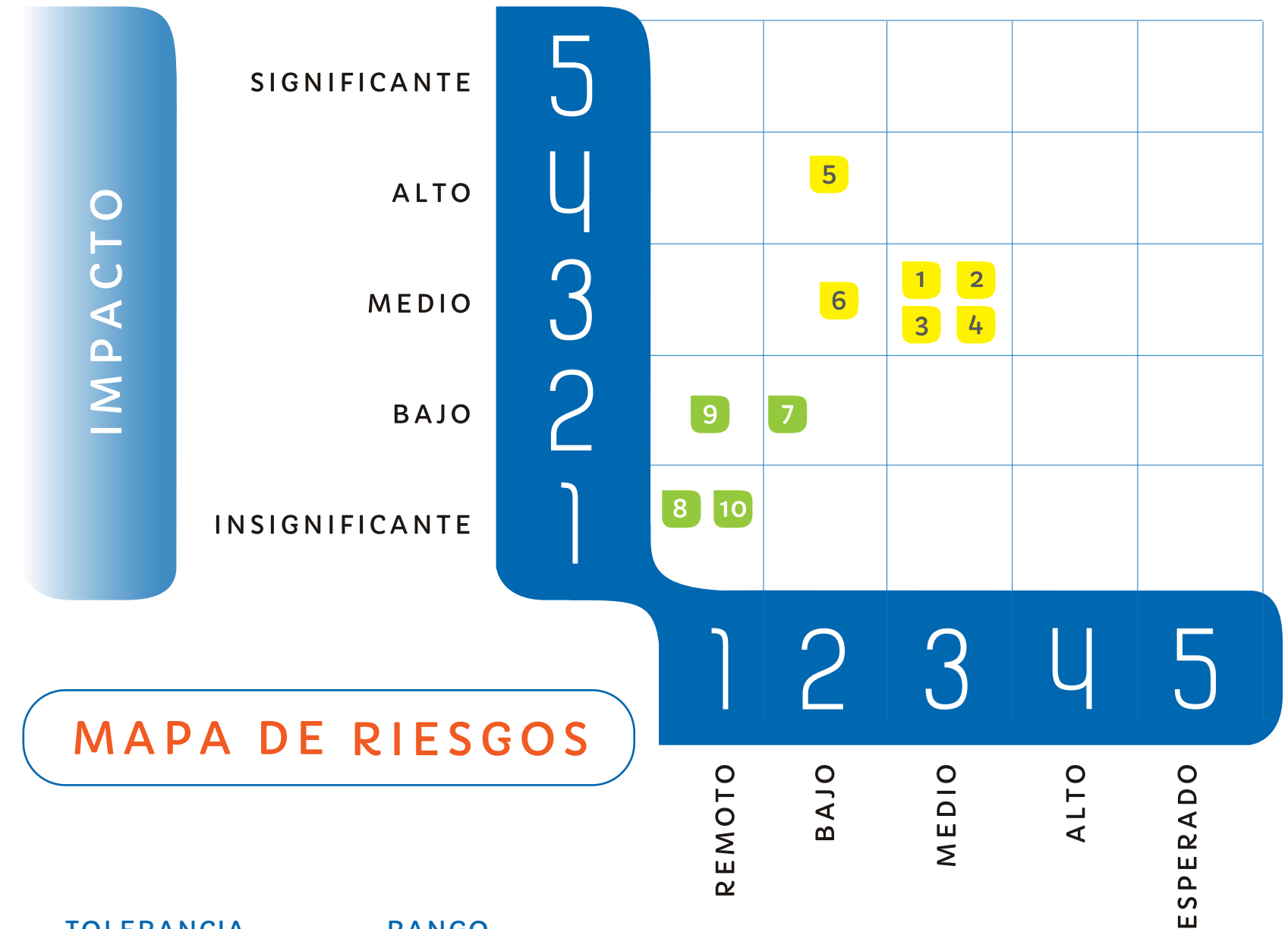
Los riesgos del negocio son identificados y priorizados en los ejercicios de planeación estratégica. En la *Matriz de Riesgos estratégicos* se definen los controles aplicables para mitigar el impacto de los riesgos o evitar su materialización.

RANKING	RIESGO
1	Deterioro de cartera.
2	Disminución del consumo de usuarios residenciales.
3	Pérdida de competitividad en instalaciones internas y trabajos varios.
4	No obtención en aprobación de licencias, permisos, servidumbre y consultas previas.
5	Pérdida de competitividad en clientes industriales en redes propias.
6	Disminución del volumen de GNV.
7	Pérdida de competitividad en mercado de FNB.
8	Respuesta lenta o inoportuna frente a cambios regulatorios.
9	No disponibilidad de recurso humano para nuevos cargos / reemplazos.
10	Pérdida de continuidad en el servicio de gas.



RIESGOS ESTRATÉGICOS

VALORACIÓN RESIDUAL



MAPA DE RIESGOS

TOLERANCIA	RANGO
■ Aceptable	$VR \leq 4$
■ Se recomienda mejora	$4 < VR \leq 9$
■ Necesita mejora	$VR > 9$

PROBABILIDAD DE OCURRENCIA



RANKING	RIESGO	CONTROLES	PLANES DE ACCIÓN
1	Deterioro de cartera	<ol style="list-style-type: none"> MÉTODO PARA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. PLAN MENSUAL DE GESTIÓN DE CARTERA. JORNADA INTEGRAL DE SERVICIO AL CLIENTE. INFORMES DE VARIACIONES SIGNIFICATIVAS DE LA CARTERA MOROSA EN AGENCIAS CRITICAS. SEGUIMIENTO MENSUAL A LA ATENCIÓN DE QUEJAS INTERPUESTAS POR LOS USUARIOS. LABOR COMERCIAL DE PERSUASIÓN PARA LA NO SEPARACIÓN DE FACTURAS, HACIENDO ÉNFASIS EN EL BENEFICIO DEL CRÉDITO BRILLA. 	<p>CREACIÓN DE COMITÉ DE CONTROL PARA AGENCIAS DE GASODUCTOS VIRTUALES</p>
2	Disminución del consumo de usuarios residenciales	<ol style="list-style-type: none"> ESTUDIO DE PÉRDIDA DE CAPACIDAD DE LOS MEDIDORES A TRAVÉS DEL TIEMPO Y GESTIÓN FRENTE A HALLAZGOS. GESTIÓN COMERCIAL CON ÉNFASIS EN INSTALACIÓN DE CALENTADORES Y PUNTOS ADICIONALES EN LAS INSTALACIONES NUEVAS. PLAN DE REVISIÓN Y GESTIÓN FRENTE A ANOMALÍAS EN CENTROS DE MEDICIÓN. PLAN DE REVISIÓN Y GESTIÓN DE USUARIOS POR ESTADO 	<p>CONTROLES ACTUALES SON SUFICIENTES</p>
3	Pérdida de competitividad en instalaciones internas y trabajos varios	<ol style="list-style-type: none"> GESTIÓN COMERCIAL EN SEGMENTO DE MULTIFAMILIARES EN TODA LA ZONA DE INFLUENCIA. CAMPAÑAS COMERCIALES VÍA FACTURA. SEGUIMIENTO A ORDENES ASIGNADAS A CONTRATISTAS, VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO Y RETROALIMENTACIÓN. 	<ol style="list-style-type: none"> PROYECTO DE INCENTIVOS PARA TÉCNICOS CONTRATISTAS SOBRE TRABAJOS VARIOS REALIZADOS Y CERTIFICADOS. PROYECTO SEGURGAS
4	No obtención en aprobación de licencias, permisos, servidumbre y consultas previas	<ol style="list-style-type: none"> SEGUIMIENTO SISTEMÁTICO AL ESTADO DE LOS PERMISOS Y GESTIÓN FRENTE A HALLAZGOS. EJECUCIÓN OPORTUNA DE PROCEDIMIENTO DE OBTENCIÓN DE PERMISOS Y/O LICENCIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DE PROYECTOS. SEGUIMIENTO SISTEMÁTICO DE LAS ACTIVIDADES DE LOS PROYECTOS A TRAVÉS DE LA HERRAMIENTA PROJECT. 	<p>CONTROLES ACTUALES SON SUFICIENTES</p>
5	Pérdida de competitividad en clientes industriales en redes propias	<ol style="list-style-type: none"> SEGUIMIENTO DE LOS VOLÚMENES REALES CONSUMIDOS Y REPORTES DE HALLAZGOS GESTIÓN COMERCIAL-INTELIGENCIA DE NEGOCIOS CON ÉNFASIS EN ANÁLISIS DE COMPORTAMIENTO DE SUSTITUTOS CONTROL Y CUMPLIMIENTO AL PRESUPUESTO. 	<p>CONTROLES ACTUALES SON SUFICIENTES</p>

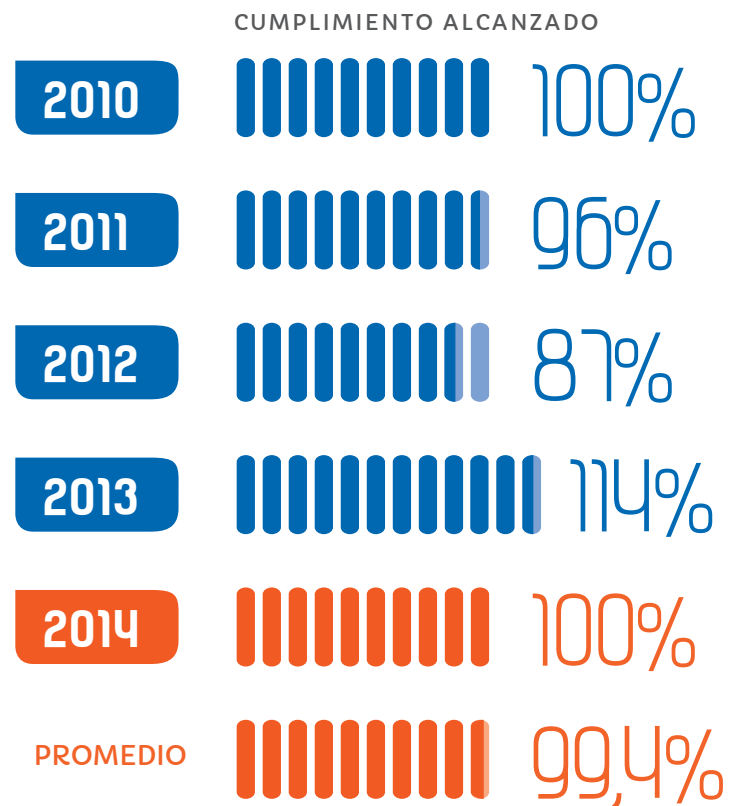
RANKING	RIESGO	CONTROLES	PLANES DE ACCIÓN
6	Disminución del volumen de GNV	<ol style="list-style-type: none"> GESTIÓN COMERCIAL: INTELIGENCIA DE NEGOCIOS CON ÉNFASIS EN INGRESO DE NUEVOS ACTORES AL MERCADO. 	<p>CONTROLES ACTUALES SON SUFICIENTES</p>
7	Pérdida de competitividad en mercado de FNB	<ol style="list-style-type: none"> PROGRAMA DE FIDELIZACIÓN PARA ASESORES Y PROVEEDORES. MONITOREO PERMANENTE A NUEVOS COMPETIDORES. SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN COMERCIAL DE PROVEEDORES. 	<p>PLAN PILOTO MUNICIPIOS</p>
8	Respuesta lenta o inoportuna frente a cambios regulatorios	<ol style="list-style-type: none"> ESTUDIO DE METODOLOGÍAS Y PROPUESTAS A LA CREG / MINMINAS. REUNIONES ENTES REGULADORES. SUSCRIPCIÓN A MEDIOS DE CONSULTA Y REVISIÓN SISTEMÁTICA. CONSULTA A PÁGINA WEB DE ENTES DE CONTROL Y REPORTE DE HALLAZGOS A PARTES INTERESADAS. IDENTIFICACIÓN DE REQUISITOS LEGALES APLICABLES A LA COMPAÑÍA (PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS EXTERNOS) Y REPORTE DE HALLAZGOS A PARTES INTERESADAS ENVIÓ INMEDIATO A TRAVÉS DE CORREO ELECTRÓNICO DEL REQUISITO LEGAL A LAS ÁREAS QUE LE APLIQUE Y PUBLICACIÓN DEL MISMO EN EL SOFTWARE DE ADMINISTRACIÓN DE LOS SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN 	<p>CONTROLES ACTUALES SON SUFICIENTES</p>
9	No disponibilidad de recurso humano para nuevos cargos / reemplazos	<ol style="list-style-type: none"> PLAN DE CARRERA Y SUCESIÓN (QUIEN PUEDE REEMPLAZAR/ PREPARACIÓN). PROGRAMA DE FORMACIÓN DE LIDERES 	<p>CONTROLES ACTUALES SON SUFICIENTES</p>
10	Pérdida de continuidad en el servicio de gas	<ol style="list-style-type: none"> PLAN DE CONTINGENCIA. PLAN Y PROGRAMA DE MANTENIMIENTO AL GASODUCTO. SISTEMA DE TELEMETRÍA. SISTEMA DE INTEGRIDAD DE GASODUCTO DE ACERO Y ESTACIONES. PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO GASODUCTOS VIRTUALES ESQUEMAS/OPERATIVOS DE SEGURIDAD FÍSICA BARRERAS PERIMETRALES FÍSICAS Y ELECTRÓNICAS. REUNIONES DE SEGUIMIENTO CON ENTES MILITARES Y PÚBLICOS. RESERVAS DE GAS EN CADA ESTACIÓN TRANSPORTE DE MÓDULOS DE UNA AGENCIA A OTRA 	<p>CONTROLES ACTUALES SON SUFICIENTES</p>

AUDITORÍA INTERNA

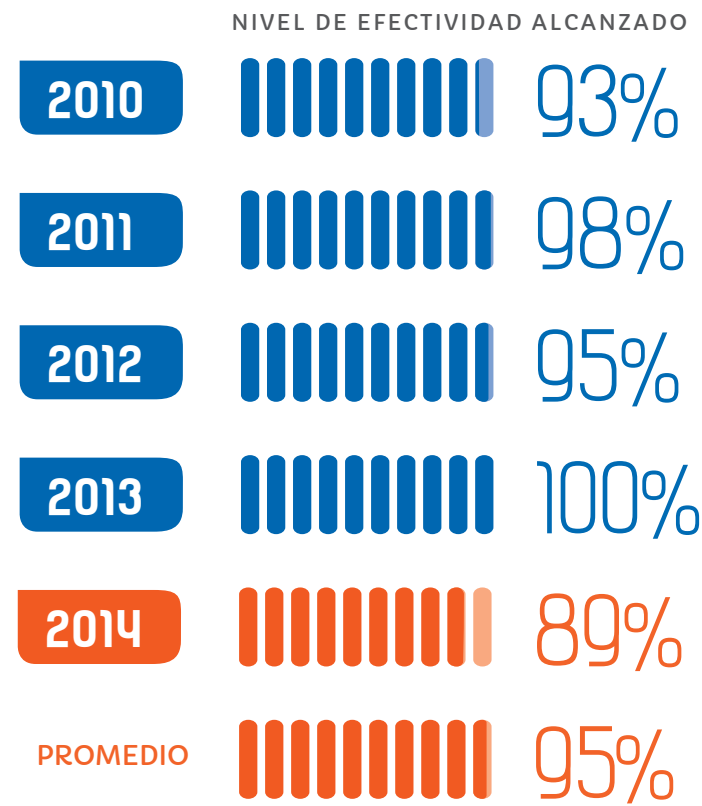
Cuando se realiza la planeación anual de auditoría se consideran los niveles de riesgos aplicables a cada proceso, en los distritos de *Sucre*, *Córdoba* y *Bolívar* se evalúan riesgos en

cada una de las agencias menores. Esto en cumplimiento del **plan de auditoría y de los controles** que se han establecido a través de políticas y procedimientos.

CUMPLIMIENTO ALCANZADO POR EL PLAN DE AUDITORÍA 2014



EVALUACIONES DE CONTROLES SOX PARA EL AÑO 2014



NÚMERO DE CONTROLES PROBADOS EN EL AÑO 2012: 45
 NÚMERO DE CONTROLES PROBADOS EN EL AÑO 2013: 66
 NÚMERO DE CONTROLES EVALUADOS EN EL AÑO 2014: 70



AUTOEVALUACIÓN DE LOS ORGANISMOS DE CONTROL CORPORATIVO

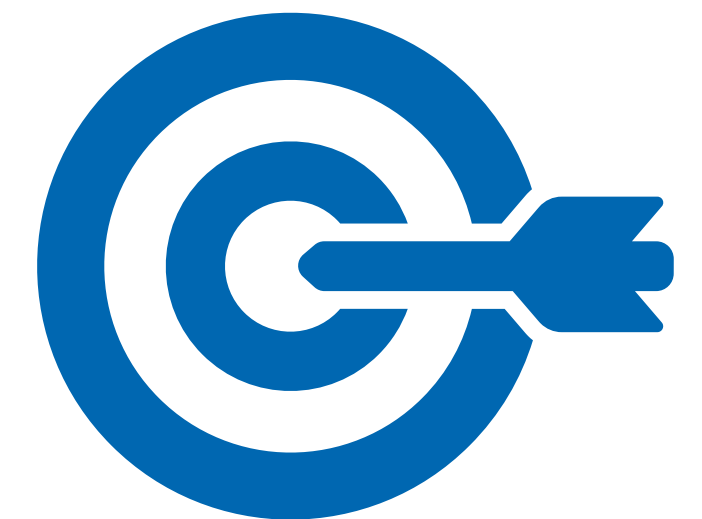
El proceso para la realización de la encuesta de Autoevaluación del año 2014 se efectuará a partir de febrero del 2015, por lo tanto los re-

sultados estarán disponibles para el segundo trimestre del año y se actualizarán en la versión online del Informe de Sostenibilidad.

ORGANISMO DE CONTROL	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Gestión Junta Directiva	4,83	4,49	4,78	4,65	4,60	4,50
Comité de Compensaciones	4,46	4,31	4,32	4,14	4,36	4,40
Comité de Auditoría	4,35	4,76	4,67	4,95	4,63	4,20
Buen Gobierno Corporativo	4,61	4,64	4,47	4,50	4,22	4,40
PROMEDIO	4,56	4,55	4,56	4,56	4,45	4,40

DESAFÍOS

Nuestro mayor desafío se traduce en la consecución de los objetivos y metas propuestas, las cuales logramos alcanzar gracias a la gestión, apoyo y compromiso de todos nuestros grupos de interés.





RESULTADOS MÁS SIGNIFICATIVOS

36.043

VENTAS DE SERVICIOS DE GAS

36.814

CONEXIONES (SERVICIOS DE GAS INSTALADOS)

3.389

CONVERSIONES A GAS

9.370

USUARIOS SERVICIO DE GAS CON SUBSIDIO

2

CLIENTES NO REGULADOS CONECTADOS



0,01%

ÍNDICE DE USUARIOS SIN SERVICIO DE GAS (IUSS)

66.374 MILLONES DE PESOS

MONTO COLOCACIONES NEGOCIO BRILLA

3,72%

CARTERA GAS (90 DÍAS)

1,36

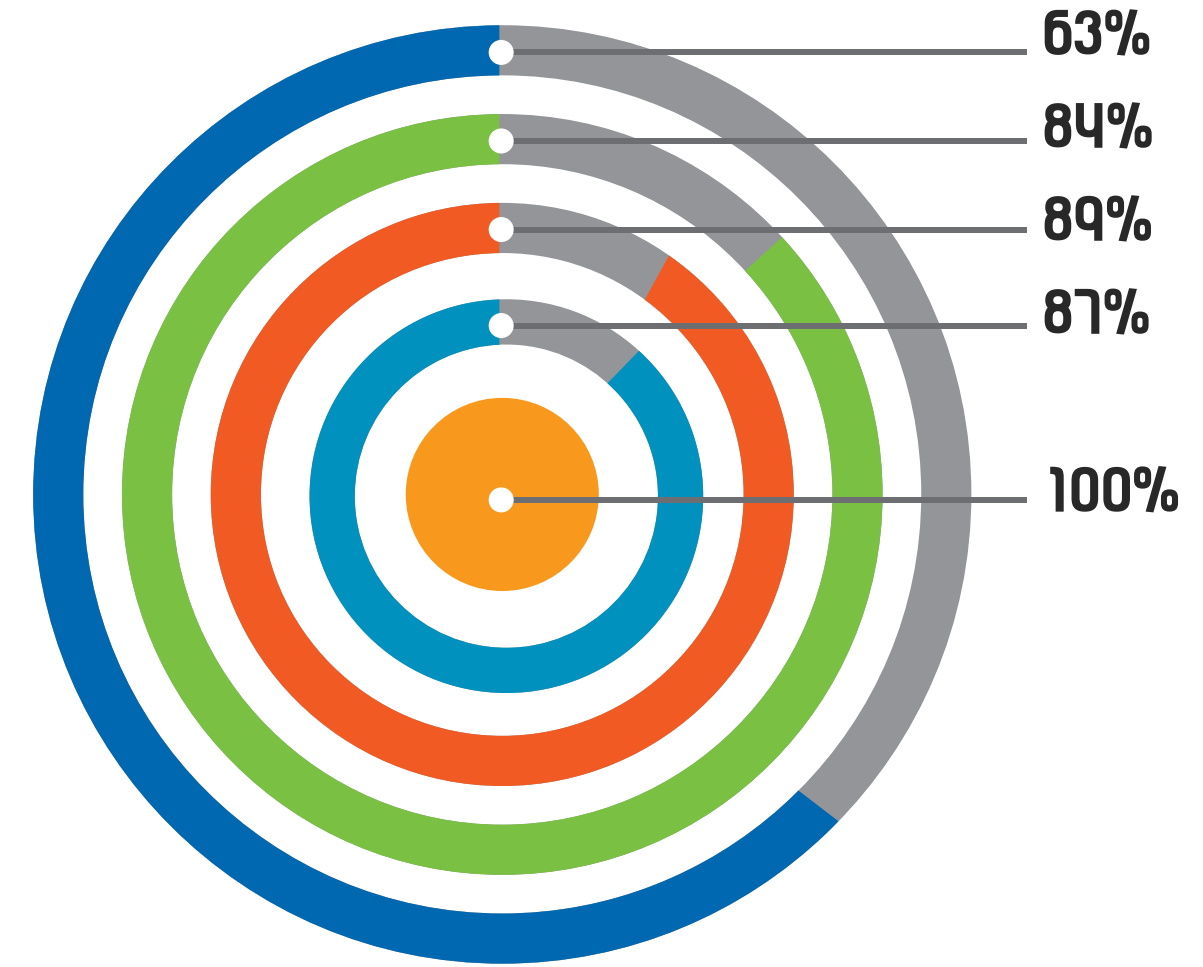
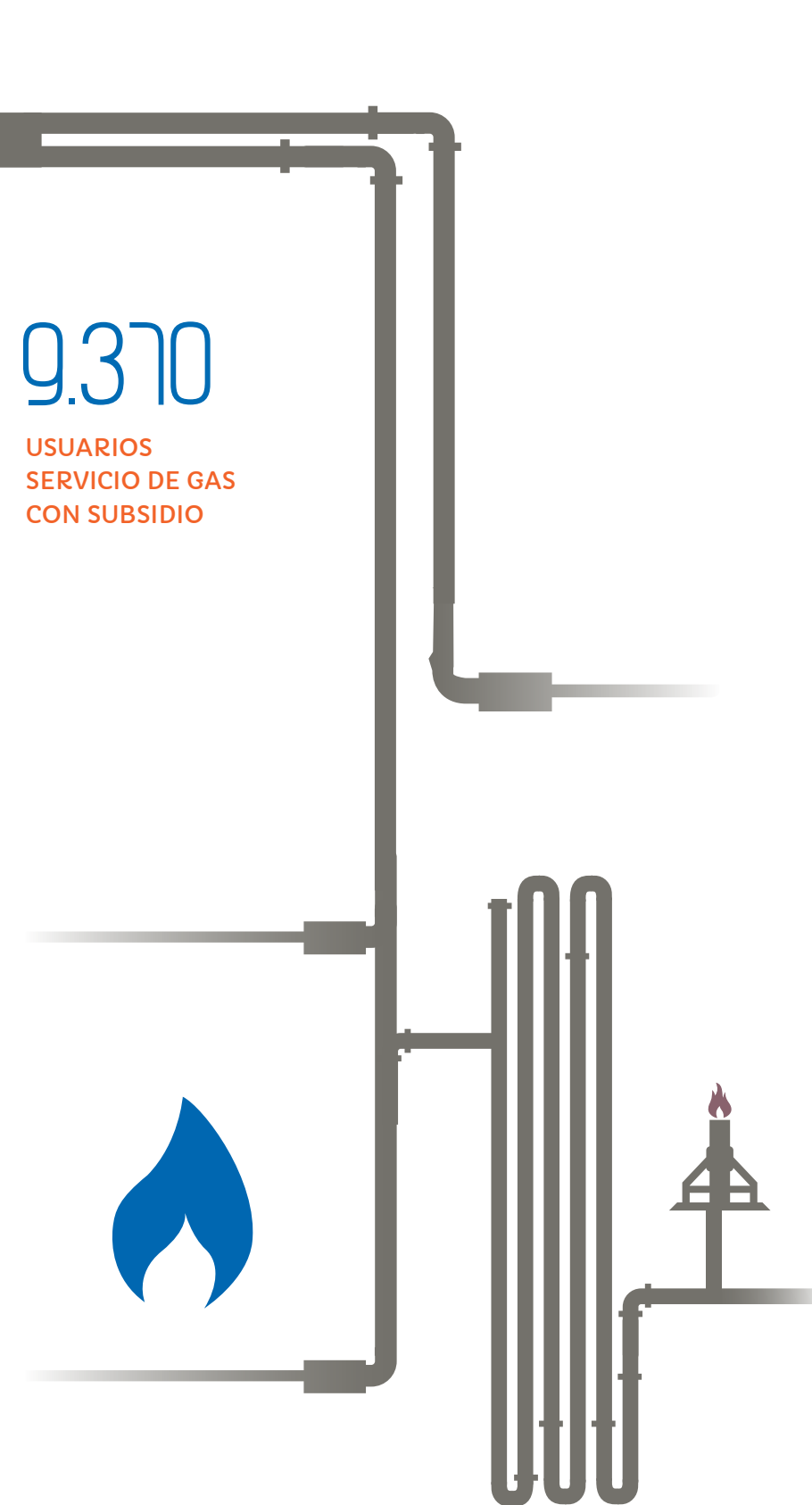
QUEJAS Y RECLAMOS (POR CADA 10000 USUARIOS)

\$1,31

MOVILIZACIÓN DE RECURSOS

1,56%

CARTERA FNB-BRILLA (90 DÍAS)



- CLIENTES QUE RECOMPRAN FNB-BRILLA
- SATISFACCIÓN DEL USUARIO
- NIVEL DE DESARROLLO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE RSE
- NSU INTERNO (ACUERDOS DE SERVICIOS)
- NIVEL DE CUMPLIMIENTO IMPLEMENTACIÓN ESTRATEGIAS PARA LA GESTIÓN DEL CAMBIO FRENTE AL PETI

NSU: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS



COMPROMISOS 2015 - AUDITORÍA INTERNA

Nuestro principal compromiso para 2015 será obtener la *certificación internacional* del área de Auditoría para garantizar el cumplimiento de las normas internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, promulgadas por el *Instituto de Auditores Internos - IIA*.

Asimismo buscamos fortalecer la gestión para el desarrollo del talento humano, la estructura organizacional y el soporte tecnológico, para ello se diseñaron las siguientes iniciativas estratégicas.

OBJETIVO ESTRATÉGICO	INICIATIVA ESTRATÉGICA
FORTALECER LA GESTIÓN PARA EL DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO, LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y EL SOPORTE TECNOLÓGICO	<p>ASEGURAR LA GESTIÓN DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL.</p> <p>ADECUAR LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA Y LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL A LOS REQUERIMIENTOS DE DESARROLLO DE LA EMPRESA.</p> <p>ASEGURAR LA ACTUALIZACIÓN Y USO EFECTIVO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA.</p>
PROPENDER POR LA EXCELENCIA OPERACIONAL	<p>GARANTIZAR LA CONTINUIDAD Y CALIDAD DEL SERVICIO</p> <p>FORTALECER LA CADENA CLIENTE - PROVEEDOR INTERNO</p>
AFIANZAR EL POSICIONAMIENTO DE LA EMPRESA EN CLIENTES Y COMUNIDAD	<p>FORTALECER EL MODELO DE GESTIÓN CON EL CLIENTE</p> <p>ASEGURAR LA GESTIÓN DE RSE Y EL ENFOQUE DE SOSTENIBILIDAD EN LOS PROCESOS Y NEGOCIOS DE LA EMPRESA</p>

- ✓ Diseñar e implementar un modelo de Gestión del Conocimiento, que nos permita contar con el talento humano competente para afrontar los desafíos que nos presenta el año 2015. Esta acción será articulada con la implementación de una plataforma tecnológica con los mejores estándares mundiales, que permitirá contar con herramientas para lograr la "Excelencia Operacional" en nuestros procesos.

- ✓ Afianzar el posicionamiento de la empresa con el fin de incrementar la satisfacción de nuestros clientes y grupos de interés.

- ✓ Afianzar la gestión de sostenibilidad con nuestros grupos de interés, por medio de las siguientes iniciativas

LO ANTERIOR SE VERÁ REFLEJADO EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS SIGUIENTES METAS PARA 2015

• VENTAS DE SERVICIOS DE GAS	28.803	• NIVEL DE DESARROLLO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE RSE	89%
• CONEXIONES (SERVICIOS DE GAS INSTALADOS)	28.803	• MOVILIZACIÓN DE RECURSOS	\$1,23
• USUARIOS SERVICIO DE GAS CON SUBSIDIO	22.000	• ÍNDICE DE USUARIOS SIN SERVICIO DE GAS (IUSS)	0,10%
• CLIENTES NO REGULADOS CONECTADOS	2	• NSU INTERNO (ACUERDOS DE SERVICIOS)	86%
• MONTO COLOCACIONES NEGOCIO BRILLA	15%	• NIVEL DE CUMPLIMIENTO PLAN DE IMPLEMENTACIÓN MODELO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	100%
• CLIENTES QUE RECOMPRAN FNB-BRILLA	50%	• NIVEL DE CUMPLIMIENTO PLAN DE ADECUACIÓN ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	100%
• CONVERSIONES A GAS	3.240	• CUMPLIMIENTO CRONOGRAMA IMPLEMENTACIÓN PETI	100%
• CARTERA GAS (90 DÍAS)	4%	• NIVEL DE CUMPLIMIENTO IMPLEMENTACIÓN ESTRATEGIAS PARA LA GESTIÓN DEL CAMBIO FRENTE AL PETI	100%
• CARTERA BRILLA (60 DÍAS)	2%	• NIVEL DE CUMPLIMIENTO PLAN DE IMPLEMENTACIÓN MODELO PARA ASEGURAR SOSTENIBILIDAD REDI	100%
• SATISFACCIÓN DEL USUARIO	89%		
• QUEJAS Y RECLAMOS (POR CADA 10.000 USUARIOS)	2,33		
• NIVEL DE CUMPLIMIENTO IMPLEMENTACIÓN MODELO DE GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN	100%		

NSU: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

OBJETIVO ESTRATÉGICO	INICIATIVA ESTRATÉGICA
CREAR VALOR ECONÓMICO SOSTENIBLE, ACORDE A EXPECTATIVAS DE ACCIONISTAS	<p>INCREMENTAR LOS NIVELES DE VENTA DE GAS</p> <p>POTENCIALIZAR EL NEGOCIO DE BRILLA Y SIMILARES</p> <p>FORTALECER EL NEGOCIO DE MOVILIDAD</p> <p>OPTIMIZAR LA GESTIÓN DE RECURSOS</p>

Gestión Ética y Prácticas Anticorrupción

CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

En cumplimiento de lo dispuesto en los estatutos sociales y en las normas vigentes que regulan el mercado de valores, hemos adoptado el *Código de Buen Gobierno Corporativo* para asegurar el respeto a los derechos de todos nuestros accionistas y demás inversionistas.

Las disposiciones contempladas en el **Código** deben ser acatadas por la Asamblea General de Accionistas, miembros de la Junta Directiva, miembros del Comité de Auditoría, representantes legales, revisores fiscales incluidos sus auxiliares, auditores, empleados, cualquier

que sea su vinculación laboral, empleados temporales o suministrados por terceros, liquidadores, y en general, *toda persona que asesore, suministre bienes o preste servicios a la empresa.*

La Junta Directiva, mediante Acta de Junta Directiva No. 274 del 22 de agosto de 2014, aprobó algunas modificaciones del Código por medio de las cuales se actualizó la Visión, Misión, el Objeto Social y otros cambios para ajustarlos a los estatutos sociales, así como los nombres de algunos cargos.

CÓDIGO DE CONDUCTA

En Surtigas fomentamos una cultura corporativa basada en valores y principios que guían la actuación ética, transparente y honesta de todos nuestros grupos de interés. El Código de Conducta establece lineamientos que buscan la máxima integridad en el marco del ejercicio de la ciudadanía y el disfrute pleno de los derechos humanos.

DESCARGA WEB:

[HTTP://BIT.LY/CODIGOGCSURTIGAS](http://bit.ly/codigogcsurtigas)






Formación en el Código de Conducta

Anualmente realizamos capacitaciones a los colaboradores y contratistas para divulgar el contenido del **Código de Conducta**. La formación del año 2014 se realizó de forma virtual a través de la página web: <http://eticaorgpromigas-lcec.lrn.com>

Este año se incluyó en el Código el tema de protección y respeto de los Derechos Humanos, quedando programada para las capacitaciones del 2015 esta incorporación.

COLABORADORES DIRECTOS CON FORMACIÓN EN CÓDIGO DE CONDUCTA POR DISTRITOS

	2012	2013	2014
 BOLÍVAR	157	251	281
 CÓRDOBA	55	78	82
 SUCRE	1	4	67
TOTAL	213	333	430



Gestión de Cumplimiento

La **Gestión de Cumplimiento** está orientada a asegurar actuaciones coherentes con nuestros principios y valores corporativos, para ello, se dispone del mecanismo de **Reportes Confidenciales** que permite a cualquier actor informar o alertar sobre posibles conductas o situaciones que pongan en riesgo la ética, la transparencia, el buen nombre y los intereses de la empresa. *Surtigas garantiza total confi-*

dencialidad y transparencia en las investigaciones respectivas.

El Sistema está compuesto por una línea telefónica de carácter gratuito y una página web, ambos canales administrados por un tercero que garantizan la **plena confidencialidad de la información registrada.**

POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS DE AUTORREGULACIÓN Y PROMOCIÓN ÉTICA

Surtigas cuenta con un **Oficial de Cumplimiento de Enlace** que tiene por misión custodiar la gestión ética basada en el Código de Conducta:

CANALES DE DENUNCIA

Existen diferentes canales tanto telefónicos como electrónicos para presentar denuncias.

LÍNEA GRATUITA DE NEGOCIOS

018009120534

PÁGINA WEB

WWW.

REPORTESCONFIDENCIALESDISTRIBUIDORAS.COM

LÍNEA ÉTICA DE AVAL:

CORREO ELECTRÓNICO: RNEIRA@GRUPOAVAL.COM Y CORRESPONDENCIA FÍSICA A NOMBRE DEL VICEPRESIDENTE DE CONTRALORÍA CORPORATIVA DR. RAFAEL NEIRA TORRES EN LA CARRERA 13 NO. 26ª – 47 PISO 12 EN BOGOTÁ

- ✓ POLÍTICA DE RELACIONES CON FUNCIONARIOS O ENTIDADES DEL GOBIERNO.
- ✓ POLÍTICA ANTIFRAUDE.
- ✓ CÓDIGO DE CONDUCTA.
- ✓ CONFLICTOS DE INTERÉS: INCLUIDA EN EL CÓDIGO DE CONDUCTA
- ✓ MANUAL PARA LA PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS Y LA FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO.
- ✓ POLÍTICA DE APROBACIÓN DE TRANSACCIONES (PAT).
- ✓ PROCEDIMIENTO PARA TRANSACCIONES CON PARTES INTERESADAS A LOS ADMINISTRADORES.

Adicional a los canales de denuncia existentes, se incorpora en el 2014 la Línea Ética AVAL, para reportar incumplimientos al *Código de Conducta*, como conductas antiéticas, fraude y actividades sospechosas que puedan afectar los intereses de nuestra organización.

El Oficial de Cumplimiento de Enlace realizó la respectiva comunicación de este proceso, reiterando la confidencialidad de los reportes que se realicen por cualquier medio.

Reclamaciones

Durante 2014 se recibieron 21 denuncias, de las cuales 3 fueron confirmadas y 18 no se confirmaron.

DATOS GLOBALES

TOTAL DENUNCIAS: 21



TIPO DE RECLAMACIONES





Desempeño Financiero

VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO

COMPONENTE	2012 M\$	2013 M\$	2014 M\$	VARIACIÓN
Valor económico directo creado (VEC)	466.406	527.934	518.860	-1.7%
Ingresos	466.406	527.934	518.860	-1.7%
Valor económico distribuido (VED)	362.835	466.931	461.005	-1.3%
Costes operativos	295.391	397.570	393.963	-0.9%
Salarios y beneficios sociales para los empleados	30.403	32.414	31.034	-4.3%
Pagos a gobiernos	34.326	35.339	34.258	-3.1%
Inversiones en la comunidad	2.194	1.608	1.750	8.8%
Otras inversiones	521	-	-	-
Valor económicamente retenido (VER)	103.751	61.003	57.855	-5.3%

CUADRO COMPARATIVO DEL VEC DEL ÚLTIMO SEMESTRE

COMPONENTE	2012 M\$	2013 M\$	2014 M\$	VARIACIÓN
Valor económico directo creado (VEC)	239.162	275.332	264.568	-3,9%
Ingresos	239.162	275.332	264.568	-3,9%
Valor económico distribuido (VED)	210.779	240.728	238.514	-0,9%
Costes operativos	175.865	204.993	205.789	0,4%
Salarios y beneficios sociales para los empleados	15.582	15.927	15.852	-3,9%
Pagos a gobiernos	17.441	19.114	16.154	-3,9%
Inversiones en la comunidad	1.891	694	720	-3,9%
Otras inversiones	0	0	0	0
Valor económicamente retenido (VER)	28.383	34.604	26.054	-3,9%

SUBSIDIOS Y APORTES ECONÓMICOS POR PARTE DEL GOBIERNO

En 2014 se recibieron subsidios y aportes por
\$ 44.529.298.446-



FUENTE	\$ 2013	\$ 2014	DESCRIPCIÓN
Aporte Fondo Especial Cuota de Fomento – Ministerio de Minas	3.853.661.534	1.268.000.000	APORTES REALIZADOS POR EL FECF EN TODAS LAS ZONAS PARA CONEXIONES. NO HUBO RECURSOS PARA INFRAESTRUCTURA.
Proyecto de subsidios para poblaciones de Antioquia y Bolívar	3.147.334.418	-	ESTE VALOR ESTÁ INCLUIDO DENTRO DE LOS APORTES DE FONDO ESPECIAL CUOTA DE FOMENTO, SEÑALADO EN LA CELDA ANTERIOR
Proyecto de subsidios para poblaciones de Córdoba, Sucre y Bolívar	706.327.116	-	ESTE VALOR SE INCLUYE DENTRO DE LOS APORTES DE FONDO ESPECIAL CUOTA DE FOMENTO, SEÑALADO EN LA CELDA ANTERIOR.
Fondo de Solidaridad	46.260.180.959	43.261.298.446	
Entes Territoriales	1.000.000.000	-	NO HUBO.
Alcaldía La Apartada	500.000.000	-	NO HUBO.
Alcaldía San Benito Abad	500.000.000	-	NO HUBO.
TOTAL AYUDAS ECONÓMICAS	55.967.504.027	44.529.298.446	



Hitos Alcanzados en 2014

Surtigas recibió el premio a las Mejores Prácticas de RSE 2014, edición América Latina, otorgado por el Centro Mexicano para la Filantropía – CEMEFI, en la categoría Ética Empresarial. Reconocimiento obtenido gracias a nuestra estrategia de Diálogo 2.0 para el relacionamiento con los grupos de interés y el fortalecimiento de los vínculos de confianza y transparencia entre la compañía, la sociedad y sus actores.

Logramos un avance del 60% en el proyecto de Reciclaje Urbano iniciado en el 2012, orientado a reutilizar las zonas que estaban destinadas a desaparecer en las sedes de Cartagena, Montería y Sincelejo.

Construcción de la zona de relajación, gimnasio, oficinas modernas y funcionales, comedor con capacidad para 200 personas, zonas de capacitación y reuniones, modernas salas de atención a usuarios y recaudos.

Presentamos una solicitud tarifaria ante la Comisión de Regulación de Energía y Gas –CREG– para la aprobación de cargos que permitan la prestación del servicio de gas natural en los corregimientos de Tierrabomba, Caño del Oro, Punta Arena y Bocachica, en la zona insular de

Cartagena, con un potencial de 2.300 hogares. El proyecto requerirá una inversión cercana a los \$12.000 millones de pesos que serán aportados por Surtigas, el Ministerio de Minas y Energía y la Alcaldía Distrital de Cartagena.

Llevamos el servicio de gas natural a 6 nuevas comunidades alcanzando un total de 153 poblaciones atendidas.

Realizamos de manera exitosa el proyecto de implementación de las Normas de Información Financiera IFRS en el aplicativo SAP.

Adelantamos todas las gestiones financieras, logrando mantener la calificación AAA para nuestra emisión de bonos.

Mantenemos el mayor nivel de participación en el mercado de revisiones periódicas en nuestra zona de influencia, pese a que esta actividad desde el 1 de mayo de 2014 corresponde a un mercado de libre competencia, y en este sentido cualquier organismo de inspección acreditado ante el Organismo Nacional de Acredita-

ción de Colombia (ONAC), puede realizar las revisiones periódicas.

Actualizamos el Código de Buen Gobierno Corporativo a fin de alinearlos a los estatutos sociales vigentes. Este documento no se actualizaba desde el 2009.

Se incluyó en nuestro Código de Conducta la protección y respeto de los Derechos Humanos.

PRINCIPALES LOGROS FINANCIEROS

Logramos conectar al gas natural 36.814 usuarios, de los cuales 36.554 son residenciales, 257 clientes comerciales y 3 son industrias reguladas, alcanzando una ejecución del 116% respecto de la meta trazada. Llegamos a un total de 632.136 usuarios.

Logramos colocar en Brilla \$66.374 millones de pesos, superando en un 26% el nivel de colocaciones del año 2013.

Gestionamos ante la CREG ajustes en la estructuración del marco regulatorio para el negocio de distribución y comercialización de gas natural, dando como resultado la expedición de la Circular CREG 118 de 2014, por la cual se presentó una propuesta metodológica para la remuneración de los gastos AOMs y otros activos; y Resolución CREG 083 de 2014 que define la metodología para el cálculo de la tasa de

Adoptamos un nuevo canal de reportes confidenciales con el fin de afianzar los estándares de ética y transparencia de la empresa.

Todos los compromisos de 2014 se cumplieron de manera satisfactoria.

descuento que se aplicará a las actividades de distribución de gas natural. Con lo anterior, las empresas del sector lograron alcanzar una mayor certidumbre sobre el negocio para el próximo quinquenio.

En cuanto al volumen de gas vendido, colocamos 750 Mm3 entre los mercados regulados y no regulados, logrando una ejecución del 102% con respecto al volumen presupuestado.

Los ingresos por comercialización presentaron una ejecución de 8,93% por encima de lo presupuestado, representados en \$15.010 millones de pesos. Este logro se debe al resultado de las mayores ventas y transporte de gas a las empresas termoeléctricas y otros grandes consumidores que incrementaron su generación debido a los cambios climáticos.

PRINCIPALES AVANCES DE GESTIÓN

Implementación del plan piloto del proyecto de lámparas a gas natural en las poblaciones donde existen problemas de suministro de energía eléctrica.

A partir de junio de 2014 Promigas inició la colocación de los recursos para créditos Brilla –modelo de Financiación No Bancaria- y en diciembre se vendió el total de cartera existente a esta misma empresa, continuando Surtigas con la operación logística del programa. Lo anterior fue resultado de un acuerdo de colaboración suscrito entre ambas empresas, que tuvo como fin lograr eficiencias en el nivel de endeudamiento de nuestra compañía.

Porcentaje de avance del 93% en los proyectos de Vivienda de Interés Social (VIS) de nuestra zona de influencia.

El 68% de las ventas se dio en las zonas de repaso, aquellas donde ya operamos y detecta-

mos usuarios sin conectar a la red. La zona nueva se concentró en los proyectos de VIS y las redes menores.

Afianzamos nuestra preparación como proponentes de alto nivel en el proceso licitatorio del contrato de suministro de combustible para el Sistema Integrado de Transporte de Cartagena –Transcaribe-





COMPROMISOS PARA 2015

Mantendremos la calificación crediticia de AAA para la emisión de bonos, otorgada anualmente por la calificadora de riesgos Fitch Ratings propuestos para el periodo 2015.

Gasificaremos 19 nuevas poblaciones que nos permitirán alcanzar los 28.803 servicios propuestos para el año 2015.

En conjunto con Promigas, desarrollaremos estrategias que nos permitan ampliar nuestras fronteras en busca de proyectos internacionales de operaciones de distribución de gas, así como la promoción de nuevas tecnologías que

permitan generar incrementos en el consumo de gas natural por parte de nuestros usuarios.

Presentaremos el expediente tarifario ante la CREG para la aprobación de los nuevos cargos de distribución y comercialización de los mercados relevantes atendidos, garantizando para el siguiente quinquenio la eficiencia en la recuperación de los costos de inversión, de los gastos de administración, operación y mantenimiento, permitiendo la remuneración del patrimonio de nuestros accionistas.

DETALLE DE COMPROMISOS

● VENTAS DE SERVICIOS DE GAS	28.803	● NIVEL DE DESARROLLO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE RSE	89%
● CONEXIONES (SERVICIOS DE GAS INSTALADOS)	28.803	● MOVILIZACIÓN DE RECURSOS	\$1,23
● USUARIOS SERVICIO DE GAS CON SUBSIDIO	22.000	● ÍNDICE DE USUARIOS SIN SERVICIO DE GAS (IUSS)	0,10%
● CLIENTES NO REGULADOS CONECTADOS	2	● NSU INTERNO (ACUERDOS DE SERVICIOS)	87%
● MONTO COLOCACIONES NEGOCIO BRILLA	15%	● NIVEL DE CUMPLIMIENTO PLAN DE IMPLEMENTACIÓN MODELO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	100%
● CLIENTES QUE RECOMPRAN FNB-BRILLA	50%	● NIVEL DE CUMPLIMIENTO PLAN DE ADECUACIÓN ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	100%
● CONVERSIONES A GAS	3.240	● CUMPLIMIENTO CRONOGRAMA IMPLEMENTACIÓN PETI	100%
● CARTERA GAS (90 DÍAS)	4%	● NIVEL DE CUMPLIMIENTO IMPLEMENTACIÓN ESTRATEGIAS PARA LA GESTIÓN DEL CAMBIO FRENTE AL PETI	100%
● CARTERA BRILLA (60 DÍAS)	2%	● NIVEL DE CUMPLIMIENTO PLAN DE IMPLEMENTACIÓN MODELO PARA ASEGURAR SOSTENIBILIDAD REDI	100%
● SATISFACCIÓN DEL USUARIO	89%		
● QUEJAS Y RECLAMOS (POR CADA 10.000 USUARIOS)	2,33		
● NIVEL DE CUMPLIMIENTO IMPLEMENTACIÓN MODELO DE GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN	100%		

NSU: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Relacionamiento con Actores para el Buen Gobierno Corporativo

La relación con nuestros grupos de interés se construye sobre la base de una comunicación horizontal permanente y la participación en escenarios donde se diseñan estrategias para el desarrollo de los territorios y el mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades, se realiza gestión del conocimiento y se tejen redes de aliados para la sostenibilidad. Detallamos algunos actores y actividades.



BRIGADAS DE SERVICIO

SE BUSCA ATENDER A LOS USUARIOS Y CLIENTES POTENCIALES EN TEMAS COMO VENTA, CARTERA, MANEJO SEGURO DEL GAS, FACTURACIÓN ENTRE OTROS.

COMUNIDAD:

SURTIGAS BRINDA CAPACITACIONES ACERCA DEL MANEJO SEGURO DEL GAS. ORGANISMOS DE APOYO: BOMBEROS, DEFENSA CIVIL, CRUZ ROJA, POLICÍA, SECRETARÍA DE TRANSITO DISTRITAL Y DEPARTAMENTAL.

TIPO DE RELACIONAMIENTO: COORDINACIÓN DE MANEJO DE SITUACIONES DE CRISIS, CAPACITACIONES, SIMULACROS.



AGREMIACIONES

GREMIO: ANDI.

TIPO DE RELACIONAMIENTO: PARTICIPACIÓN EN LOS COMITÉS AMBIENTALES, DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, COMITÉ DE RSE Y CALIDAD, Y VINCULACIÓN A SUS PROGRAMAS DE POSTCONSUMO. SOMOS MIEMBRO PRINCIPAL DE LA JUNTA DIRECTIVA.

NATURGAS: MIEMBRO DE JUNTA DIRECTIVA.

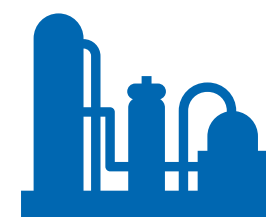
FUNCICAR: MIEMBRO PRINCIPAL DE LA JUNTA DIRECTIVA.



GOBERNACIONES Y

ALCALDÍAS DE BOLÍVAR, SUCRE, CÓRDOBA.

TIPO DE RELACIONAMIENTO: GESTIÓN DE SUBSIDIOS PARA NUEVOS PROYECTOS.



MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA Y DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN

TIPO DE RELACIONAMIENTO: GESTIÓN DE SUBSIDIOS PARA NUEVOS PROYECTOS.



ORGANISMOS

CERTIFICADORES

ICONTEC: CERTIFICACIONES DE LOS SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN.

ONAC: ACREDITACIÓN DEL LABORATORIO DE METEOROLOGÍA.



VOCALES DE CONTROL

TIPO DE RELACIONAMIENTO: REUNIONES PERIÓDICAS CON LOS VOCALES DE CONTROL QUIENES ACTÚAN COMO REPRESENTANTES DE LOS USUARIOS, PARA VELAR POR LA CORRECTA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y LA NO VULNERACIÓN DE SUS DERECHOS.



SUPERINTENDENCIA

DE SERVICIOS PÚBLICOS

TIPO DE RELACIONAMIENTO: ACTÚA COMO ENTE DE VIGILANCIA Y CONTROL, Y ES LA SEGUNDA INSTANCIA DE LAS DECISIONES TOMADAS POR LA EMPRESA, SUSCEPTIBLE DE RECURSO. SE LES ENVÍA INFORMACIÓN Y SE COORDINA DE MANERA CONJUNTA FERIAS PÚBLICAS PARA ATENCIÓN DE PQRS.



PERSONERÍAS

TIPO DE RELACIONAMIENTO: ENTE DE CONTROL

Voces de Surtigas

«

Vemos un decidido compromiso de la Alta Dirección de Surtigas, avalada por Promigas, de entablar esas buenas prácticas para el bienestar de los grupos con los cuales interactúa.»

EDUARDO ROSADO - VICEPRESIDENTE DE ASUNTOS CORPORATIVOS DE PROMIGAS

«

Surtigas es una empresa que tiene futuro, que crece a nivel internacional, de forma sostenida, con respeto por nuestros usuarios y la comunidad.»

MAGÍN ORTIGA PAREJA - GERENTE GENERAL

«

La Sostenibilidad es la nueva forma de llegar a los nuevos negocios»

ARMANDO MACCHIA - GERENTE DE OPERACIONES

«

Nuestro principal objetivo es afianzarnos cada día más para prestar un excelente servicio a nuestros usuarios.»

CIRO LÁZARO - GERENTE FINANCIERO Y ADMINISTRATIVO

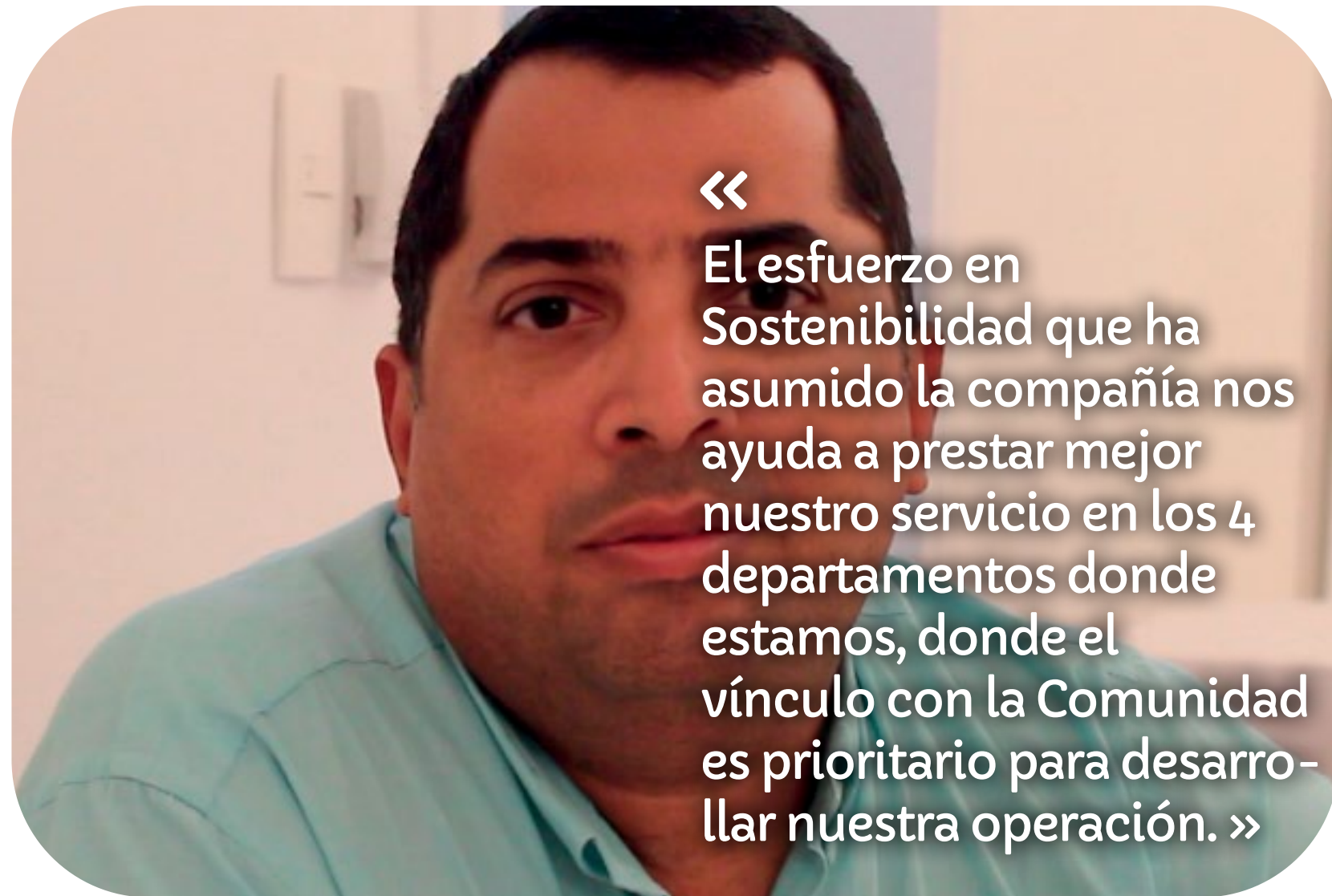
«

Desde los distritos tenemos una mirada inmediata de la realidad del entorno, que le permite a la compañía tomar decisiones oportunas y acertadas acerca de las necesidades de nuestros diferentes grupos de interés.»

LUCÍA FADUL TRESPALACIOS - GERENTE DE ZONA (MONTERÍA)



Conoce todas las voces de Surtigas haciendo clic aquí:
<http://bit.ly/RepSurtigasP1>



« El esfuerzo en Sostenibilidad que ha asumido la compañía nos ayuda a prestar mejor nuestro servicio en los 4 departamentos donde estamos, donde el vínculo con la Comunidad es prioritario para desarrollar nuestra operación. »

Alfredo Chamat Barrios
GERENTE COMERCIAL DE SURTIGAS

 **PILAR 2**
Gestión de Servicio al Cliente y Negocios Inclusivos

ASUNTO RELEVANTE QUE GUÍA ESTE PILAR

- Satisfacción de Clientes 

Satisfacción de Usuarios y Clientes 

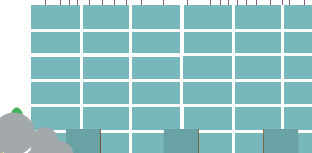
El principal grupo de interés para Surtigas son los usuarios del servicio de gas y los clientes Brilla, para quienes trabajamos con dedicación en aras de garantizar un servicio con calidad, confiable y seguro, y una atención eficiente y con calidez.

USUARIOS SURTIGAS:



RESIDENCIALES

CENTRO COMERCIAL



COMERCIALES



INDUSTRIALES



632.136 USUARIOS CONECTADOS AL GAS NATURAL

-1,62%

\$48.898 MILLONES EN UTILIDADES

DISMINUCIÓN SOBRE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)



Surtigas realiza en todas las zonas donde opera, una vez cada 5 años, el estudio de medición del Nivel de Satisfacción de Usuarios (NSU) según lo dispuesto por la regulación.



	2004	2006	2008	2010	2014
NSU SURTIGAS	80,42%	81,83%	81,00%	89,00%	84,00%

Hemos obtenido durante los últimos 10 años en nuestra encuesta, puntajes sobresalientes que se ubican **por encima del 80%**, resultado de un modelo de gestión sostenible que involucra las *necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés*.

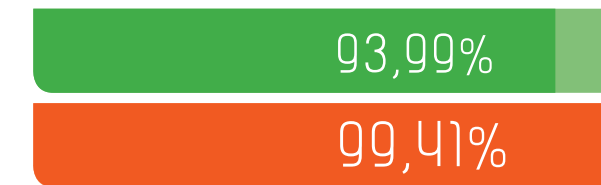
cartera, facturación y revisiones periódicas, bajaron en su valoración. A raíz de este decrecimiento, estructuramos y revisamos las matrices de cada proceso, *y establecimos planes de acción con miras a fortalecer la satisfacción de nuestros clientes*.

La diferencia de 5 puntos entre la medición del 2010 y 2014 se debe a que los procesos de

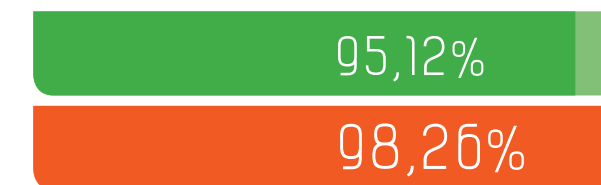
Adicional a la encuesta NSU realizamos por periodos más frecuentes un Sondeo de Satisfacción para evaluar la percepción del servicio que prestamos.

El último Sondeo se efectuó en 2014 con 3.397 usuarios en 9 zonas comerciales de Surtigas.

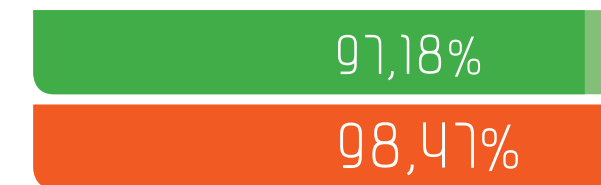
ATENCIÓN DE SOLICITUDES POR MEDIO DE LA GESTIÓN TELEFÓNICA



ATENCIÓN DE SOLICITUDES TÉCNICAS

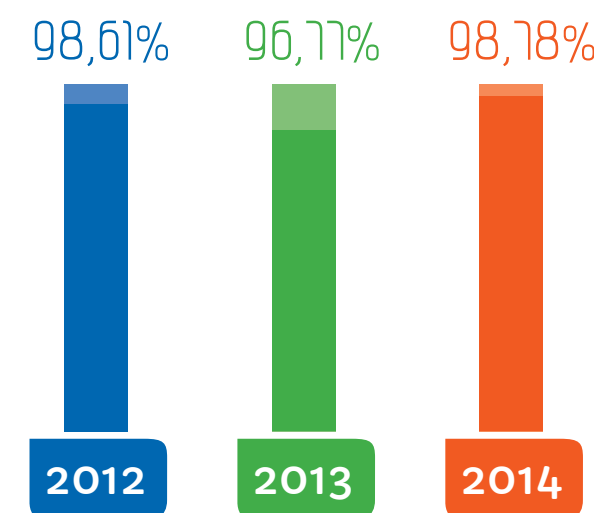


ATENCIÓN DE SOLICITUDES MEDIANTE LA GESTIÓN PERSONALIZADA (OFICINAS Y PUNTOS DE ATENCIÓN)

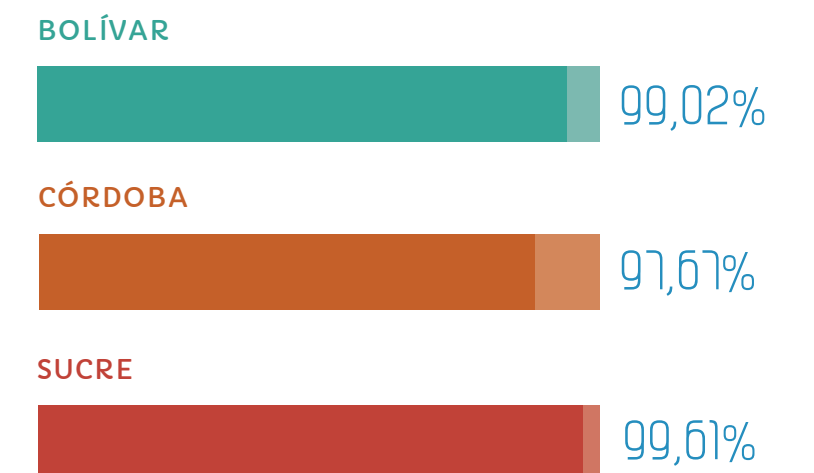


EN LOS RESULTADOS GLOBALES DE LA ENCUESTA DE 2014, ALCANZAMOS UN 98,78% DE SATISFACCIÓN A NIVEL GENERAL.

PROMEDIO POR AÑOS



RESULTADO POR DISTRITOS



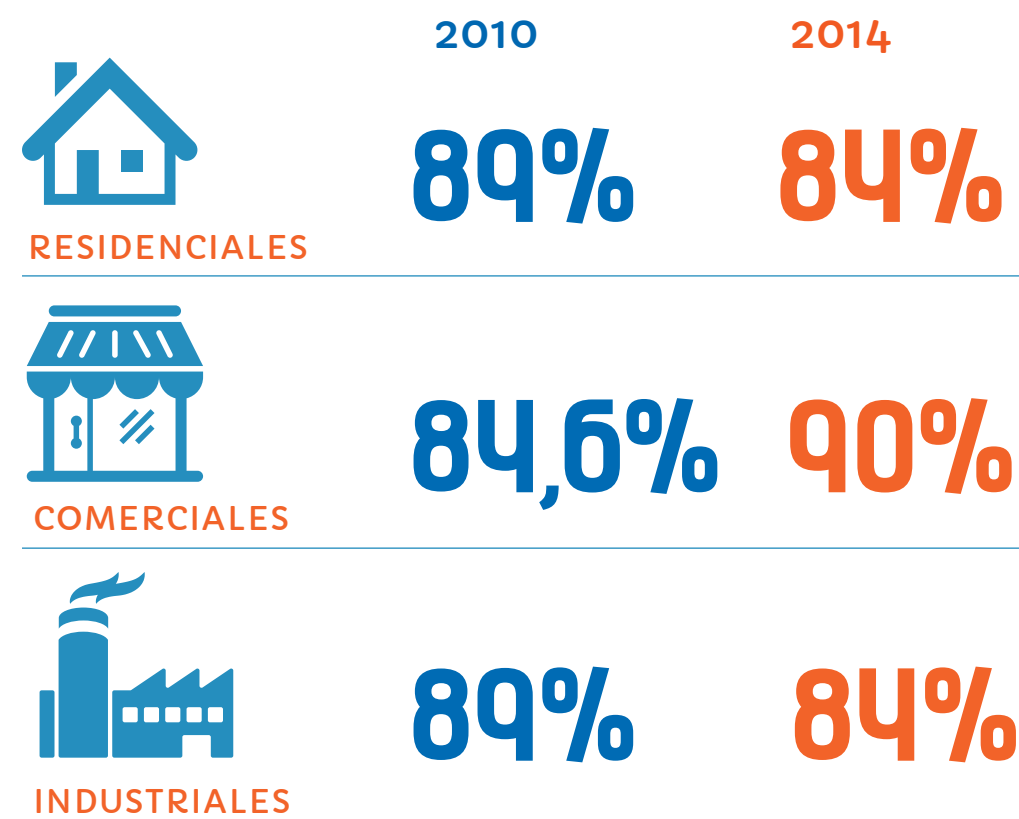
Igualmente es importante resaltar las actividades mensuales de análisis de quejas y reclamos presentadas por nuestros usuarios y clientes, donde tomamos como referente los comentarios recibidos en nuestras Salas de atención a usuarios, en las oficinas y puntos de atención ubicados en las localidades donde brindamos el servicio.

A partir de este análisis, se definen e implementan las acciones correctivas que sean ne-

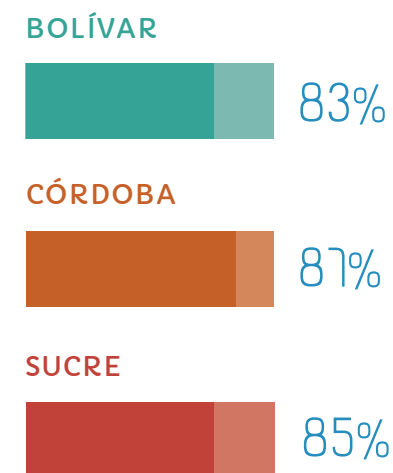
cesarias, y se activan planes de acción preventivos y de mejora, que nos permitan controlar la recurrencia de las mismas.

Para efecto de estas mediciones las localidades de Antioquia se incluyen en Córdoba y la localidad de Santa Ana – Magdalena, en Bolívar. Lo anterior se debe a la distribución administrativa de la compañía para las regiones donde opera: Distrito Bolívar, Distrito Córdoba y Distrito Sucre.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN EN LOS DIFERENTES SEGMENTOS DE CLIENTES POR REGIÓN.



RESULTADO DE INDICADOR POR DISTRITOS:



OBJETIVOS Y METAS DEFINIDAS PARA 2014 EN RELACIÓN A SATISFACCIÓN DE CLIENTES

✓ Para 2016 nos fijamos como objetivo un aumento significativo de 2 puntos en el Nivel de Satisfacción de Usuarios para el segmento residencial, y situarnos en el rango superior más alto de acuerdo a la escala establecida por la Superintendencia de *Servicios Públicos Domiciliarios de Colombia*.

✓ Para el *segmento industrial* la meta se centra en un aumento del 0.5%.
 ✓ Para el *segmento comercial* buscamos un incremento de 2 puntos.

ENCUESTA DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

De acuerdo con la última encuesta sobre Nivel de Satisfacción de Usuarios, realizada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en 2012, **los usuarios del servicio de gas natural son los más satisfechos.**

Las cifras consolidadas establecen que el servicio de gas natural por redes es el mejor calificado por los clientes, seguido por gas en cilindros, teléfono fijo, energía, alcantarillado, aseo y acueducto.

El NSU del servicio de gas natural por departamentos, nos sitúa en todo Colombia en el sexto puesto de la categoría de Ciudad Principal con el 80.6% en Cartagena, y en la categoría

de Poblaciones nos ubicamos en segundo lugar con un 94.4% en el municipio de Arjona.

En los últimos 4 estudios de la Superintendencia Surtigas se ha situado en el rango superior más alto a nivel nacional.

Todos estos logros nos motivan continuar trabajando con excelencia, fidelizando a clientes actuales y potenciales, entendiendo las dinámicas cambiantes del mercado y las necesidades del entorno, que exigen servicios más integrales.

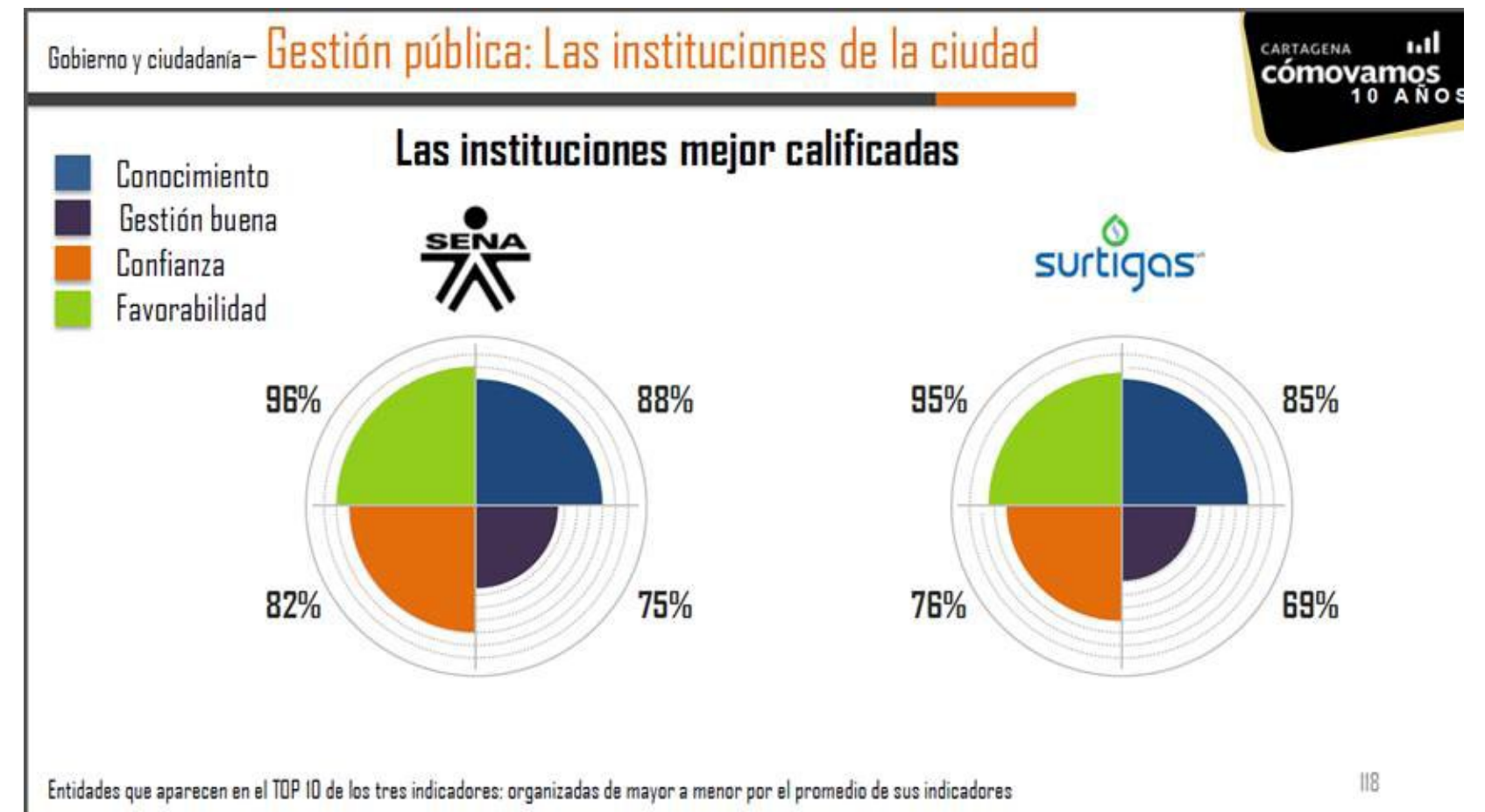
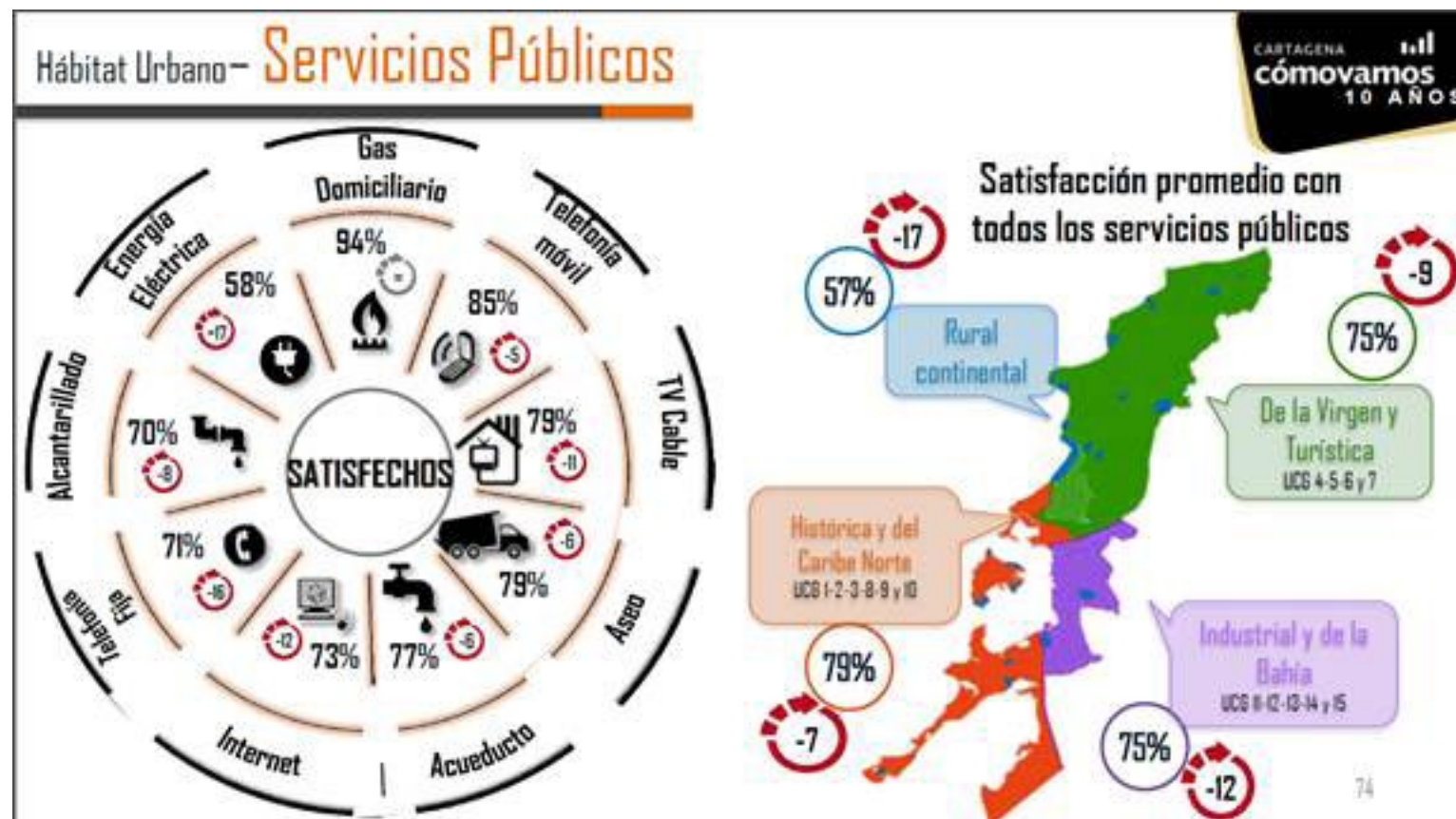


CARTAGENA CÓMO VAMOS

La Encuesta de Percepción Ciudadana «Cartagena Cómo Vamos», ratifica a Surtigas como la empresa de servicios públicos mejor calificada por los ciudadanos en Cartagena en el año 2014, con

un índice de satisfacción de 94%. Igualmente, reconocen a Surtigas como una de las dos instituciones con mejor calidad de gestión.

Índice de Favorabilidad 94% en «Cartagena Cómo Vamos» en 2014



*ENCUESTA REALIZA POR LA FIRMA ENCUESTADORA IPSO NAPOLEÓN FRANCO EN VARIAS CIUDADES DE COLOMBIA.

Principales Hitos de Gestión y Programas Implementados.

Se desarrollaron y fortalecieron iniciativas conducentes a la excelencia del servicio y a generar grandes impactos en el relacionamiento con clientes y usuarios. Seguimientos continuos a quejas y reclamos, y a los tiempos de atención de las solicitudes.

Dimos continuidad al proceso de **Manejo de Datos Personales**, manteniendo disponible para nuestros usuarios/clientes la posibilidad de presentar solicitudes de control de información personal.

Programa de Excelencia en el Servicio: realizamos la segunda medición de nivel de satisfacción interna entre procesos, con un resultado del 87% de satisfacción frente a un nivel del 85,9 en 2013.

Sistema de Digiturno: instalamos un sistema de turnos digitales en las salas de atención a usuarios, con el fin de tener un mejor control y seguimiento en la frecuencia de llegada de nuestros clientes y optimizar la gestión personalizada de nuestra operación.

Mantuvimos una participación activa en mesas de trabajo con los Vocales de Con-

trol, Presidentes de Juntas de Acción Comunal, Personeros Delegados en servicios públicos domiciliarios y entes de control. También con líderes y voceros de las comunidades con quienes fortalecemos canales de comunicación y abrimos espacios de concertación, información y capacitación en temas relacionados con el servicio de gas natural.

Avanzamos en el proyecto de adecuación de las instalaciones para Atención a Usuarios, con el fin de garantizar la comodidad de los usuarios y de nuestro personal de Servicio al Cliente.

Jornadas de Servicios al Cliente en la Comunidad: trasladamos nuestra infraestructura y equipo humano a varios sectores en nuestra zona de influencia, visitamos el barrio El Pozón y Santa Rita, en Cartagena; y el municipio de San Bernardo del Viento, en Córdoba. Estas jornadas nos permitieron acercar la empresa con la comunidad, conocer las expectativas de nuestros usuarios y resolver sus inquietudes.

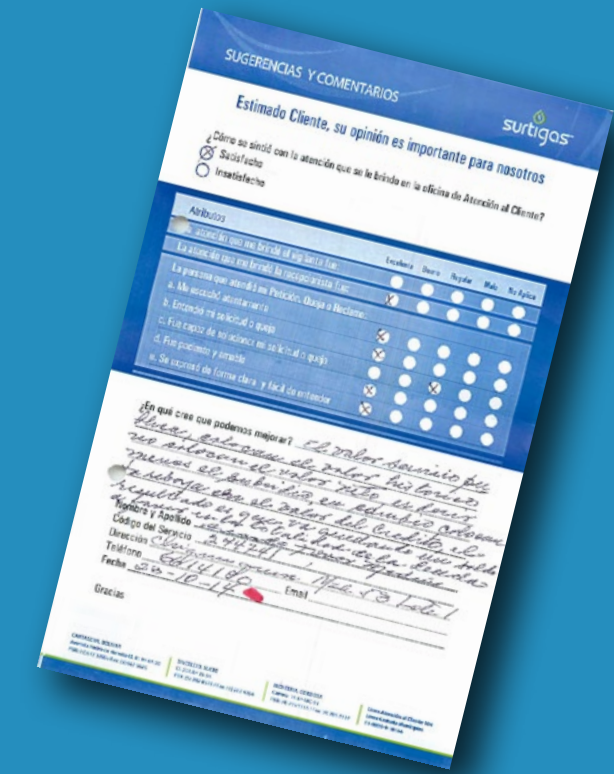


GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE

Siendo una empresa de servicios públicos, nuestro deber es *garantizar* a los usuarios continuidad y seguridad en la prestación del servicio de gas natural y una oportuna y eficaz atención a sus requerimientos.

GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

En 2014 tuvimos una disminución del 7,62% en la presentación de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) recibidas y atendidas, cambiando la tendencia creciente que se venía registrando. Esta relación respecto al número de PQR por cada 10.000 usuarios también decreció en un 5,94%.



	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Nro. PQR	502,058	540,844	566,424	576,282	544,308	547,773	676,041	670.891
Usuarios	420,681	442,226	463,767	487,951	517,829	560,945	547,796	632.126
PQR mensuales por cada 10.000 usuarios	995	1113	1018	984	956	888	942	884

La causa de la variación es la reducción de inconformidades y solicitudes presentadas por nuestros usuarios, debido a la gestión que hemos realizado para mejorar nuestros canales y procesos de comunicación, y a las acciones correctivas implementadas.



QUEJAS DEL SERVICIO DE GAS

2014	DICIEMBRE 2014	META	% DE CUMPLIMIENTO	%
Nro. de quejas	103	147	143	143
Indicador de quejas QUEJAS POR CADA 10.000 USUARIOS	1,36	2,33	171	171

DATOS DE PQR POR REGIÓN

	PETICIÓN	QUEJA	RECURSO	TOTAL GENERAL
Antioquía	13.653	771	2	14.426
Bolívar	371.881	16.947	156	388.984
Córdoba	144.315	5.793	80	150.188
Sucre	110.938	4.805	601	116.344
Totales	641.704	28.348	839	670.891

Surtigas aplica para cada uno de sus segmentos de clientes, en todos los distritos, un *Plan de Evaluación del Servicio* que establece las actividades de medición de la satisfacción del servicio, el estudio de Mercado/Nivel de Satisfacción de Usuarios y Sondeo de Satisfacción, así como el análisis de Quejas y Reclamos pre-

sentados y atendidos en el ejercicio de la actividad de prestación del servicio público domiciliario de gas natural, y la recopilación de sugerencias y comentarios en las oficinas y puntos de atención establecidos en las zonas en las que operamos.

ESTUDIO DE MERCADO

SONDEO DE SATISFACCIÓN

ANÁLISIS DE QUEJAS

BUZÓN DE SUGERENCIAS Y COMENTARIOS

- Agencias principales y menores seleccionadas
- Eventual, por lo menos una (1) vez cada cinco (5) años.

- Zonas Comerciales
- Agencias menores excepto las que se incluyeron en estudio de mercado
- Anualmente

- Todas las localidades donde se encuentra operando Surtigas
- Mensualmente

- Todas las agencias en operación de Surtigas
- Mensualmente

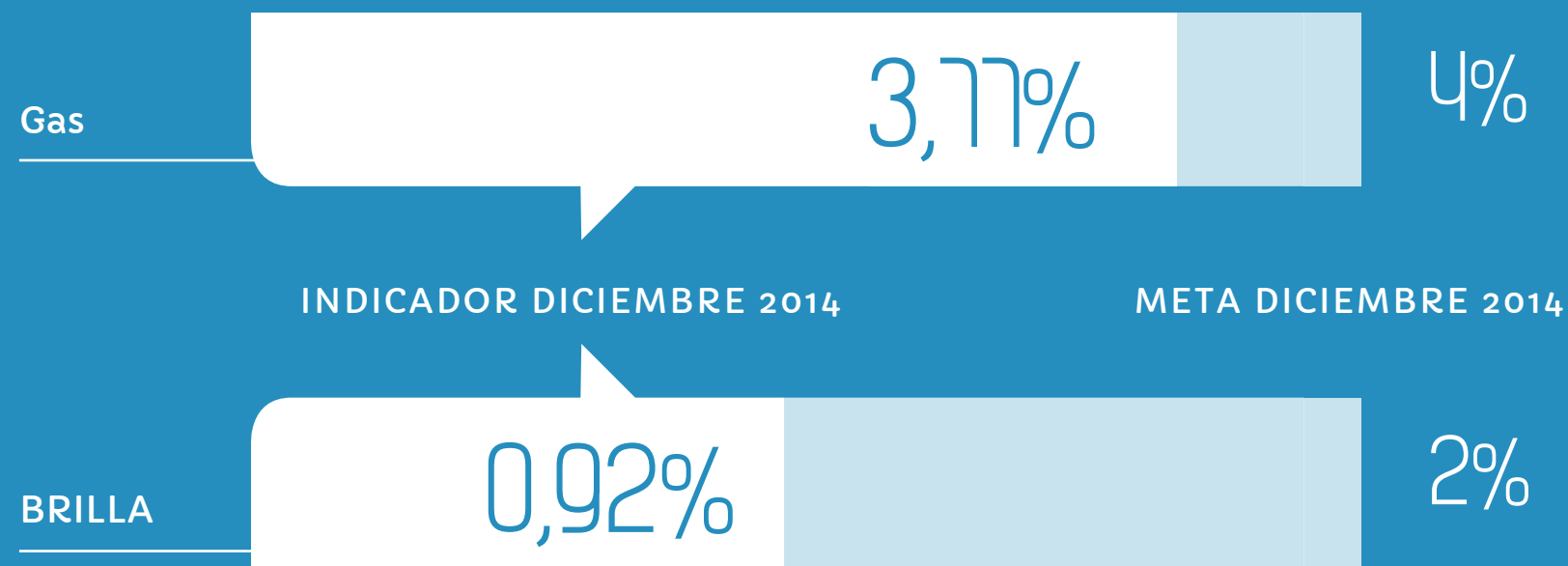
A partir de estos mecanismos obtenemos la percepción de los usuarios sobre los servicios brindados, siendo fundamental este

ejercicio para *enriquecer nuestros procesos de mejora continua.*

COMPORTAMIENTO DE CARTERA: MOROSIDAD

En 2014 cumplimos con las metas establecidas para los índices de morosidad en el servicio de gas natural, manteniendo este indicador por debajo del 4%. En el caso de Brilla también se superó el objetivo, manteniendo el indicador de cartera morosa por debajo de lo esperado.

Para 2015 se espera un año con muchos retos, donde la innovación en diferentes iniciativas será el pilar para seguir manteniendo los indicadores de cartera en niveles adecuados.



INVOLUCRAMIENTO Y EDUCACIÓN A CLIENTES

Dentro de las actividades establecidas en los programas del área de **Atención a Usuarios**, se encuentran definidas algunas iniciativas de formación a usuarios y a líderes de la comunidad, *respecto al conocimiento del uso del gas natural, del servicio de distribución y comercialización y de los servicios asociados.*

PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LOS CLIENTES

No se presentaron reclamaciones relacionadas con la privacidad de datos de los usuarios y clientes durante 2014. Tampoco hubo filtraciones, robos o pérdidas de datos personales, ni incumplimientos a la normatividad legal vigente con relación al suministro y uso del servicio.

INGRESOS

En 2014 la utilidad fue de **\$ 48.965 millones**, generando una ejecución del **95%** sobre la meta establecida. Este resultado es producto de una meta que contemplaba 2 meses de nueva tarifa, *la cual no se obtuvo.*

Se destaca el nivel de cumplimiento obtenido en los ingresos, los cuales se ubicaron en 2% por encima del presupuesto.

	2013	2014	META 2014	% DE CUMPLIMIENTO
Utilidad neta	50.581	48.965	51.665	95%

% VARIACIÓN 2013 - 2014: **-3%**



LA VOZ DEL GERENTE COMERCIAL Alfredo Chamat Barrios

Desde nuestros inicios, fuimos identificados como el mejor servicio, el diferente, lo cual permite que Surtigas sea hoy una empresa sana desde el punto de vista financiero.

El principal desafío en la Región Caribe para poder dar una cobertura total del servicio de Gas Natural, reside en avanzar en alianzas público-privadas para poder llegar a zonas donde el gas todavía no ha llegado en las poblaciones. Y por otro lado, desde el punto de vista industrial, conseguir gas a precios competitivos para potenciar las Industrias de la región y

ofrecerles nuevas oportunidades como la cogeneración de energía.

Ante los nuevos desafíos, nos preparamos fortaleciendo el equipo de trabajo, entendiendo mejor la regulación y conociendo experiencias de otros países que nos permitan asumir los retos de manera más competitiva.

Desde el punto de vista del negocio, no ha sido fácil quitarnos el chip de empresa que presta servicio de gas residencial, pero esto nos ha permitido acercarnos a las industrias y explorar nuevas oportunidades como la conversión a gas de vehículos, lo cual representa una gran oportunidad para nuestro futuro como empresa. Por poner un ejemplo, 1 casa, consume por mes un promedio de 14m³; mientras que 1 carro puede tener un consumo mensual promedio de 200m³ de gas.

Estos retos los afrontaremos de la mano de los jóvenes que en 5 años podrían representar el 50% de nuestra plantilla, aprovechando sus ideas para seguir creciendo como empresa.

Mira el video en: <http://bit.ly/VocesSurtigas>



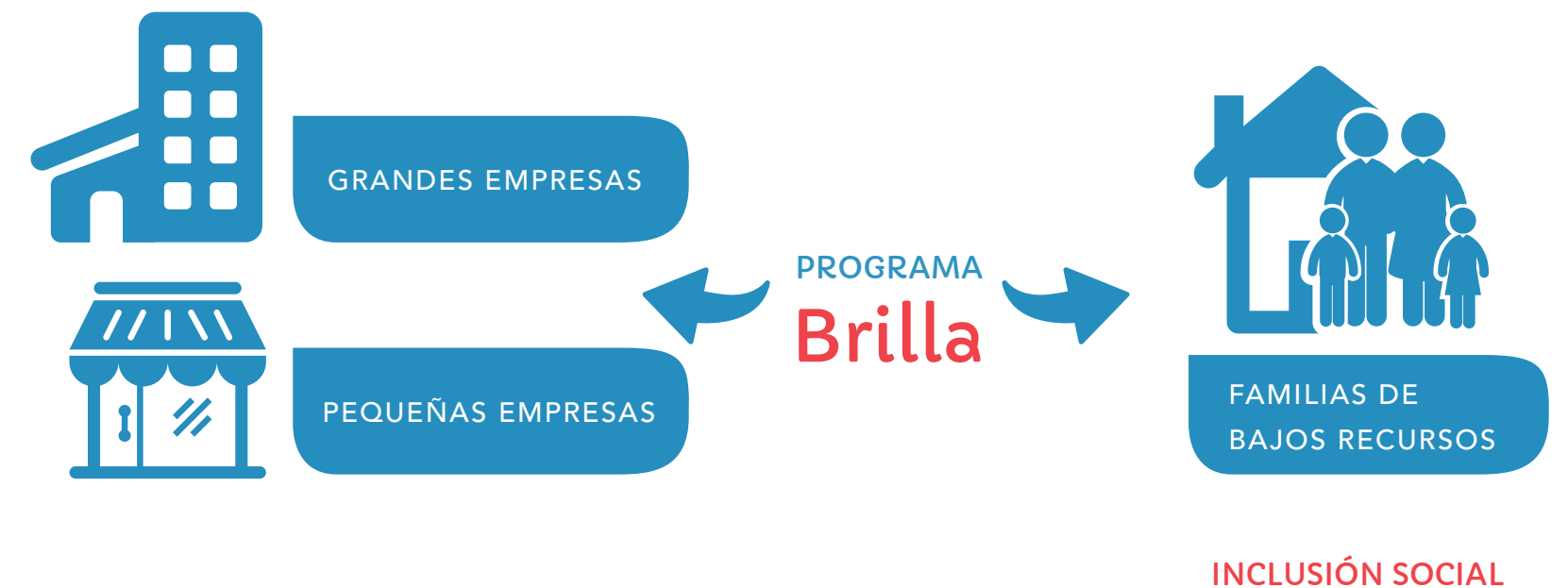
Brilla

un Modelo de Negocios Inclusivos

Brilla es un modelo de Negocios Inclusivos que funciona como un *sistema de crédito* aprobado para las familias más activas y fieles con su servicio de gas natural. Con este esquema de financiación no bancaria, facilitamos a los usuarios de estratos más bajos el acceso a un cupo crédito para la *compra de productos que inciden en el mejoramiento de su calidad de vida, como materiales de construcción, equipos y herramientas*

tas, artículos para el hogar, computadores, útiles escolares y matrículas universitarias.

Gracias a su impacto social, **Brilla** se ha posicionado como un programa innovador, replicable y comercialmente viable. Además de representar un 15% de las utilidades de la empresa, se ha convertido en *emblema de negocio inclusivo exitoso.*





En el negocio de Brilla se registró un incremento del 1% en la utilidad con respecto al año 2013, lo que se debe a un mayor número de colocaciones con respecto al año anterior. En

2014 la utilidad tuvo una ejecución del 96% asociada a una menor tasa de mercado para las colocaciones.

	DIC. 2013	DIC. 2014	PPTO. 2014	% DE EJECUCIÓN
Utilidad neta	8.626	8.676	9.075	96%

% VARIACIÓN 2013 - 2014: 1%

PRODUCTOS ADQUIRIDOS CON EL CRÉDITO BRILLA.

	2013	2014
Materiales de Construcción:	39%	42%
Electrodomésticos:	21%	21%
Computadores:	12%	16%
Televisores:	10%	9%
Matrículas universitarias:	6%	2%
Muebles:	3%	3%
Gasodomésticos:	3%	2%
Útiles Escolares:	1%	1%
Otros:	5%	1%

COLOCACIÓN TOTAL HISTÓRICA DE BRILLA

	COLOCACIÓN (\$\$MM)	TRANSACCIONES
2006	1.291	5.156
2007	12.804	21.165
2008	21.735	33.581
2009	13.089	19.094
2010	27.548	37.484
2011	36.963	48.802
2012	40.441	48.503
2013	52.662	58.5810
2014	66.374	71.222
TOTAL	272.908	343.817

DATOS POR REGIÓN

	BOLÍVAR	SUCRE	CÓRDOBA	TOTAL
ENERO	2.813	941	1.005	4.759
FEBRERO	2.935	1.094	1.273	5.303
MARZO	2.659	952	1.150	4.760
ABRIL	2.711	992	1.216	4.918
MAYO	3.314	1.078	1.493	5.886
JUNIO	3.263	1.077	1.402	5.742
JULIO	3.386	1.193	1.173	5.752
AGOSTO	3.262	1.167	1.305	5.735
SEPTIEMBRE	2.941	932	1.096	4.968
OCTUBRE	3.555	1.087	1.385	6.027
NOVIEMBRE	3.386	1.175	1.582	6.143
DICIEMBRE	3.795	1.013	1.574	6.383
TOTAL	38.020	12.700	15.655	66.374
PARTICIPACIÓN	57%	19%	24%	



VARIACIÓN DE LA COLOCACIÓN DE BRILLA CON RESPECTO AL AÑO 2013, POR ESTRATOS SOCIOECONÓMICO Y REGIÓN.

	1	2	3	4	5	6	TOTALES
ENERO	2.243	1.733	586	137	45	15	4.759
FEBRERO	2.494	1.931	647	169	39	22	5.303
MARZO	2.386	1.714	469	126	46	19	4.760
ABRIL	2.496	1.752	474	126	42	28	4.918
MAYO	3.086	2.022	543	148	63	23	5.886
JUNIO	2.952	2.040	529	143	47	30	5.742
JULIO	2.774	2.042	666	175	61	34	5.752
AGOSTO	2.955	1.966	577	146	59	32	5.735
SEPTIEMBRE	2.709	1.642	454	110	42	11	4.968
OCTUBRE	3.308	1.976	537	132	57	17	6.027
NOVIEMBRE	3.367	2.050	548	124	41	14	6.143
DICIEMBRE	3.213	2.309	619	156	65	22	6.383
TOTAL	33.982	23.716	6.650	1.693	608	266	66.374
% POR ESTRATO	51%	35%	10%	3%	1%	0%	



Participación por estratos - Histórico

	1	2	3	4	5	6
2008	36%	44%	15%	3%	1%	1%
2009	35%	44%	15%	3%	2%	1%
2010	38%	42%	14%	3%	2%	1%
2011	42%	40%	13%	3%	2%	1%
2012	45%	38%	12%	3%	1%	1%
2013	45%	38%	12%	3%	1%	1%
2014	51%	35%	10%	3%	1%	0%

Durante 2014 se aumentó el nivel de colocaciones en un 26% respecto de 2013, superando la meta fijada para el año. Lo anterior se reflejó principalmente en un incremento de 6 puntos en las colocaciones del Estrato 1, que absorbió las variaciones producidas en los Estratos 2 (-3%), 3 (-2%) y 6 (-1%).

Es importante resaltar que este programa es aprovechado y está destinado a los estratos de menores recursos (Estratos 1, 2 y 3) con el fin de mejorar su calidad de vida, brindándoles la posibilidad de acceso a productos de primera necesidad, es decir, bienes no suntuosos que realmente marcan una diferencia en su forma de vida.

CRECIMIENTO POR DISTRITOS RESPECTO AL 2013

	2013	2014	% CRECIMIENTO
BOLÍVAR	32.041	38.018	19%
SUCRE	9.597	12.700	32%
CÓRDOBA	11.025	15.655	45%
TOTAL	52.662	66.374	26%

HITOS BRILLA 2014

- ✓ Tuvimos una colocación histórica de \$66.374 millones de pesos. Logro que se debe en gran medida al fortalecimiento de nuestros canales de colocación, referidos, venta en municipios y fortalecimiento de proveedores aliados. derecho de gas. Otorgamos crédito para la compra de gasodomésticos a los usuarios que no tenían cupo Brilla pero presentaban un buen comportamiento de pagos.
- ✓ Se registró un incremento en el potencial de usuarios al otorgarle cupo a aquellos que debían un máximo de \$300.000 en el pago del

Voces de Surtigas



Un valor importante que destacamos de Surtigas y su relación con los clientes, es que la fecha de pago de las facturas se adecúan a la fecha de pago de los salarios, facilitando abonar el servicio los primeros días del mes, frente a otros servicios públicos con vencimiento los días 26 ó 27.»



Sería oportuno que Surtigas pudiera potenciar campañas para emprendedores, que permitan brindar oportunidades no sólo en las grandes ciudades, sino también en pequeñas localidades.

GRUPO FOCAL CON
CLIENTES RESIDENCIALES DE MONTERÍA



Combinar el involucramiento en Deportes con el trabajo ya realizado en el ámbito de la Educación representaría una combinación ideal de oportunidades para nuestros jóvenes



Surtigas nos provee un servicio estable con monitoreo constante lo que nos permite cumplir con nuestro proceso productivo y contribuir a nuestro compromiso ambiental dado que gracias a la utilización del Gas Natural disminuimos nuestras emisiones de material particulado al ambiente.

CLIENTE IDUSTRIAL



RAFAEL MERLANO CONTRERAS
COORDINADOR COMERCIAL DE ZONA NORTE SUCRE



Las dificultades económicas ligadas a la pobreza y a los casos de violencia en la zona son dos factores que contribuyen a mantener un promedio más alto de cartera morosa en San Onofre. En este contexto, programas como Brilla que apunta a mejorar la calidad de vida, y las Becas Surtigas que impulsa nuestra Fundación, son dos grandes catalizadores del Cambio.



Conoce todas las voces de Surtigas haciendo clic aquí:
<http://bit.ly/RepSurtigasP2>



« Consideramos importante que desde Surtigas se pueda potenciar el empoderamiento de las mujeres en la sociedad, asumiendo un rol de empleabilidad por parte de las mujeres.»

Jóvenes del departamento de Córdoba
GRUPO FOCAL

PILAR 3

Relacionamiento con las Comunidades

ASUNTOS RELEVANTES QUE GUÍAN ESTE PILAR

- Relacionamiento con la Comunidad 
- Inversión Social 

Como empresa socialmente responsable, en **Surtigas** nos reconocemos y actuamos como un miembro de la sociedad que participa en la construcción de escenarios de transformación social, y que posibilita relaciones «Gana-Gana» con todos los actores sociales en el ámbito nacional, regional y local. Para tal fin, la compañía se apoya en la **Fundación Surtigas** que busca la inclusión del enfoque de sostenibilidad en la cultura organizacional y establece procesos de diálogo con las comunidades donde tiene presencia la empresa.

Nuestra intervención social se focaliza en programas que benefician a familias y jóvenes de

la Región Caribe. Durante el 2014 hemos sido actores dinamizadores de las políticas públicas de *Educación, Erradicación de la Extrema Pobreza, Juventud, Primer Empleo, Gestión del Riesgo de Desastres, Desarrollo Sostenible de Zonas Insulares, Discapacidad, Reintegración Social y Económica, No Discriminación, Equidad de Género y Desarrollo.*

Nuestro trabajo en beneficio de las comunidades, se enmarca en alianzas y estrategias con actores público – privados.

3 Hitos del Relacionamiento con Comunidades

\$1.889

MILLONES EN INVERSIÓN SOCIAL

11.438



PERSONAS BENEFICIARIAS DE LA FUNDACIÓN SURTIGAS

El esfuerzo conjunto entre la empresa y su Fundación se hace efectivo mediante la *inversión social*, la cooperación y el fortalecimiento institucional, con programas, proyectos y estrategias que contribuyen con la gestión sostenible de la empresa.

134

ALIANZAS DE SURTIGAS PARA EL FORTALECIMIENTO DEL CAPITAL SOCIAL.



ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO CON COMUNIDADES.

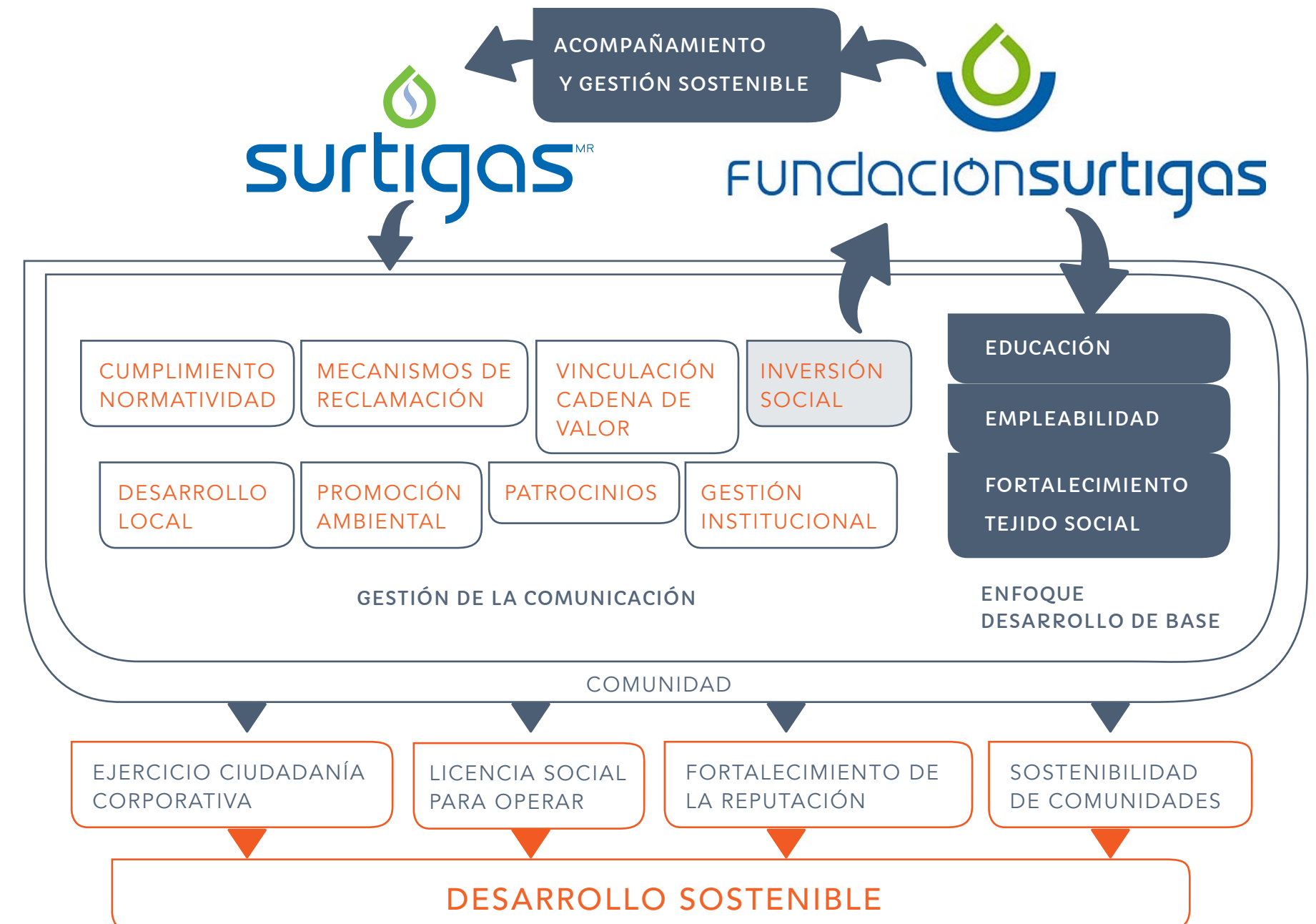
Con el fin de generar un proceso de independencia y autonomía en las comunidades de las zonas de operación y en el relacionamiento con los gobiernos locales, en Surtigas enfocamos nuestras acciones bajo los siguientes principios de intervención:

- Evitar el asistencialismo.
- Esquema multipartito: Estado, sociedad civil y empresa.
- No sustitución del Estado
- Autogestión y Sostenibilidad
- Enfoque participativo (proceso desde y hacia la comunidad)



Nuestra estrategia se sustenta en lograr la Licencia Social para operar, siendo necesario que Surtigas gestione los impactos y las necesidades del negocio a través del diseño, desarrollo e impulso de las acciones, proyectos y programas que contribuyen al bienestar de la sociedad y potencian la participación ciudadana de las comunidades.

- Cumplimiento de la normativa legal vigente
- Mecanismos de reclamación
- Vinculación de la Cadena de Valor
- Desarrollo local
- Promoción ambiental
- Gestión institucional
- Inversión social
- Patrocinios
- Gestión de la comunicación



✓ CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA LEGAL VIGENTE

En el estricto cumplimiento de la ley y de los compromisos adquiridos en el licenciamiento de los proyectos, se busca alcanzar la forma más conveniente y transparente para la empresa y para las partes, asegurando el involucramiento y coordinación con las autoridades y el beneficio para la comunidad. Se asegura que los colaboradores de *Surtigas* y *los contratistas* cumplan con las exigencias legales y las regulaciones en aspectos laborales, tributarios y sociales, en el ámbito nacional, regional y local.

En 2014 Surtigas no fue objeto de multas ni sanciones monetarias por incumplimiento de la legislación y normatividad vigente en Colombia.

Por otro lado, la empresa respeta los derechos fundamentales que tienen los pueblos indígenas, afrodescendientes y demás grupos étnicos. Desarrolla procesos de Consultas Previas cuando se van a realizar proyectos, obras o actividades operativas dentro de sus territorios, buscando de esta manera proteger su integridad cultural, social y económica, además de garantizar el derecho a la participación.

CONSULTAS PREVIAS 2014

Distrito	Proyecto	Organización	Comunidad Étnica	Estado
BOLÍVAR	Gasificación Tierra Bomba	CONSEJO COMUNITARIO CAÑO DEL ORO	AFRODESCENDIENTE	EN PROCESO
		CONSEJO COMUNITARIO PUNTA ARENA	AFRODESCENDIENTE	EN PROCESO
		CONSEJO COMUNITARIO DE BOCACHICA	AFRODESCENDIENTE	EN PROCESO
		CONSEJO COMUNITARIO TIERRA BOMBA	AFRODESCENDIENTE	EN PROCESO
	Ampliación mejoramiento Gasoducto	CONSEJO COMUNITARIO DE PASACABALLOS	AFRODESCENDIENTE	EN PROCESO



Distrito	Proyecto	Organización	Comunidad Étnica	Estado
SUCRE	Gasificación San Antonio de Palmitos y Tolú Viejo	RESGUARDO INDÍGENA DE QUEVEVA Y LA PIEDRAS	INDÍGENA	TERMINADO
		RESGUARDO INDÍGENA DE VARSOVIA	INDÍGENA	TERMINADO
		RESGUARDO INDÍGENA LA ESPERANZA	INDÍGENA	TERMINADO
		RESGUARDO INDÍGENA LAS CAVERNAS	INDÍGENA	TERMINADO
	Gasificación Usuarios Menores	RESGUARDO INDÍGENA DE TERMOELÉCTRICA	INDÍGENA	EN PROCESO
	Gasificación Corregimiento	RESGUARDO INDÍGENA CIENAGUITA	INDÍGENA	EN PROCESO
	Gasificación Los Palmitos	RESGUARDO INDÍGENA LOS PALMITOS	INDÍGENA	EN PROCESO

✓ MECANISMOS DE RECLAMACIÓN

Para atender y dar respuesta a las solicitudes de la comunidad y autoridades locales, en Surtigas contamos con un sistema de recepción de Peticiones, Quejas y Reclamaciones (PQR) que integra diferentes mecanismos y canales formales de información y comunicación.

- Canales de Reportes Confidenciales: página web, línea telefónica, Línea Ética AVAL
- Call Center
- Sala de Atención a Usuarios en Cartagena, Montería y Sincelejo
- Puntos de atención de PQR en 88 localidades.



En 2014 se contrataron 20 nuevos puntos de PQR para atención de los clientes y usuarios de los proyectos de expansión de la empresa, así como para atender las solicitudes de las comunidades en las nuevas localidades.

En este período no hemos recibido reclamaciones sobre impactos sociales significativos por medio de los mecanismos formales establecidos.

VINCULACIÓN DE LA CADENA DE VALOR

El Código de Conducta de Surtigas es compartido y aplicado por los contratistas, quienes reconocen el *compromiso social* de Surtigas respecto al manejo de las relaciones con las comunidades en las zonas de operación. En este sentido, aseguran que el personal bajo su control y autoridad actúe bajo la política y los principios de la *Compañía*, respetando las costumbres locales en aspectos culturales, religiosos y políticos.

Desde 2012 se vienen realizando actividades de formación y diálogo con los contratistas en materia de **Responsabilidad Social Empresarial (RSE)**. Para dar continuidad a este proceso, en 2014 desarrollamos un taller presencial con Proveedores y Contratistas, con el propósito de *afianzar el enfoque de sostenibilidad de la compañía en la Cadena de Valor*. Participaron 20 representantes directivos de 16 empresas, con incidencia directa en la cadena de suministro y operación de la empresa.

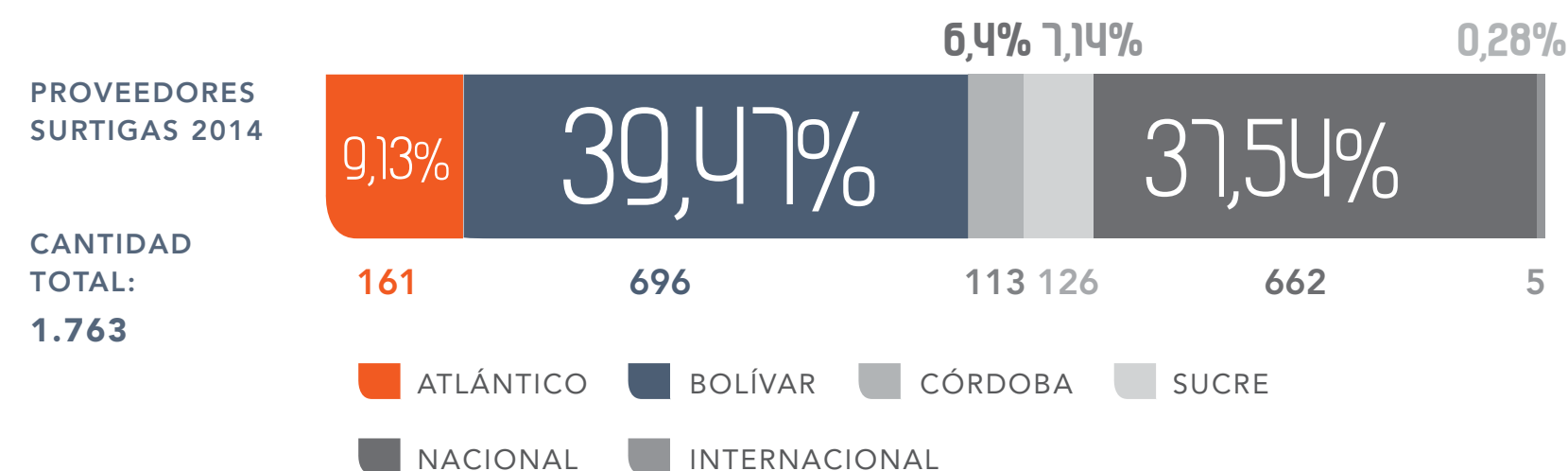
TALLER RSE CON CADENA DE VALOR 2014

Departamento	Empresas	Participantes		
		HOMBRES	MUJERES	TOTAL
ATLÁNTICO	4	2	3	5
BOLÍVAR	9	5	6	11
SUCRE	2	2	1	3
VALLE DEL CAUCA	1	-	1	1
TOTAL	16	9	11	20

DESARROLLO LOCAL

El aporte al desarrollo y progreso local que Surtigas hace en las comunidades parte del reconocimiento de la capacidad instalada y la priorización de generar *oportunidades de contratación de empresas*, compras locales y empleo, en los municipios y poblaciones de la Región Caribe donde realizamos operaciones.

La empresa cuenta con 1.763 proveedores de los cuales 1.096 (62%) *proviene de sus zonas de influencia o de la región Caribe*.



ALIADOS ESTRATÉGICOS PROEXIT

El 94% de los contratistas y proveedores de servicios vinculados al *programa de acompañamiento y desarrollo de proveedores*, Proexit, —con incidencia directa en la cadena de suministro y operación de la empresa— pertenecen a las zonas de influencia de Surtigas o están ubicados en la Región Caribe.

N° CONTRATISTAS Y PROVEEDORES DE SERVICIOS

ANTIOQUIA	2	5,88%
ATLÁNTICO	4	11,76%
BOLÍVAR	19	55,88%
CÓRDOBA	3	8,82%
SUCRE	4	11,76%
CUNDINAMARCA	1	2,94%
VALLE DEL CAUCA	1	2,94%
TOTAL	34	100%



BRILLA

Brilla de Surtigas, cuenta con 112 establecimientos de proveeduría en toda la zona de influencia de la empresa, de los cuales 48 (16%) han sido vinculados directamente a la operación o ampliaron sus sucursales en los municipios diferentes a las capitales departamentales (Cartagena, Montería y Sincelejo).

De esta manera se posibilitaron mayores facilidades de acceso a **Brilla**, un negocio inclusivo para los usuarios en zonas de tradición rural que ha dinamizando las compras locales y la economía basada en la comunidad.

En 2014 Brilla consolidó su programa REDFERIDOS, una oportunidad para aquellas personas que desean promover entre sus amigos, su comunidad o grupos de interés la utilización de Brilla y del servicio de gas natural a cambio de un incentivo económico.

En la actualidad REDFERIDOS cuenta con 90 personas inscriptas procedentes de las zonas de influencia de la empresa.

\$18.754.581 ENTREGADO EN INCENTIVOS ECONÓMICOS.

PARTICIPANTES PROGRAMA REDFERIDOS 2014

Distrito	Participantes		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
BOLÍVAR	23	11	34
CÓRDOBA	20	17	37
SUCRE	13	6	19
TOTAL	56	34	90

PROMOCIÓN AMBIENTAL

El objetivo de la promoción ambiental es la armonización de la Política de Gestión Ambiental en todos los procesos operacionales de Surtigas. Implica la gestión de impactos ambientales sobre los componentes físico, biótico y social de los proyectos, obras y actividades de la empresa, con el fin de potenciar el mejoramiento ambiental en las comunidades donde tiene presencia. Se realiza mediante acciones de promociones continuas en Manejo y Uso Seguro del gas natural y el Plan de Contingencia Ambiental de la compañía.

En 2014 el área de Gestión Ambiental, Salud Ocupacional y Seguridad, recibió 68 solicitudes por parte de la comunidad para la realiza-

ción de capacitaciones en el Programa Manejo y Uso Seguro del Gas. Se dio respuesta a todas las peticiones y se capacitó a 2.575 personas en temas de gestión de riesgos asociados al servicio, implementación de medidas preventivas en la operación, mantenimiento de gaseodomésticos y atención de emergencias.

Se realizaron 4 capacitaciones del Plan de Contingencia Ambiental de la empresa a 29 representantes de las alcaldías municipales de Cartagena (Bolívar), Montería (Córdoba), Sincelejo y Los Robles (Sucre), de organismos de apoyo como la Policía Nacional, Cuerpo de Bomberos, Cruz Roja, Defensa Civil y de los Comités Municipales de Gestión de Riesgos.

PROMOCIÓN AMBIENTAL 2014

	BOLÍVAR	CÓRDOBA	SUCRE	TOTAL
Capacitaciones en Manejo Seguro del Gas	40	10	18	68
PERSONAS CAPACITADAS	921	1063	591	2.575
Capacitaciones en Plan de Contingencia Ambiental	1	1	2	4
PERSONAS CAPACITADAS	15	7	7	29



Por razones de seguridad, para el suministro de gas natural se realiza un proceso de **Odorización**, mediante la inyección de pequeñas cantidades de compuestos orgánicos de azufre (*odorante*). El proceso tiene un riesgo significativo para la comunidad, previsto y controlado bajo estrictos procedimientos operativos por parte de la empresa.

El odorante es almacenado en bodegas que cuentan con espacios y condiciones adecuadas que mantienen el mínimo de riesgos de la sustancia, ubicadas en las siguientes estaciones:

- Estación de Mahates, en la entrada del municipio de Mahates (Bolívar).

- Estación Sevilla Norte, en las afueras de la ciudad de Montería (Córdoba).
- Estación Uribe Uribe, en las afueras de la ciudad de Sincelejo (Sucre).

El riesgo asociado a esta actividad es el derrame de odorante, que puede generar una emergencia en las comunidades circundantes debido al transporte en el aire de partículas de la sustancia que presenta el olor para la identificación del gas.

Conscientes del riesgo, la empresa mantiene fuertes controles de seguridad establecidos en los procedimientos operacionales para desarrollar *satisfactoriamente todas las actividades relacionadas con la Odorización*.

✓ GESTIÓN INSTITUCIONAL

Incluye un conjunto de acciones que tienen como propósito generar y fortalecer relaciones de confianza que faciliten la sostenibilidad del negocio. Asimismo, fortalecer la capacidad, presencia y oferta institucional para el desarrollo local, principalmente de las comunidades

de las zonas de influencia de la empresa. Este proceso requiere la incidencia y/o apoyo a políticas públicas, el establecimiento de alianzas estratégicas y el fortalecimiento de la industria en sostenibilidad.

Acciones

ESCUELAS DE CONVIVENCIA

Es una iniciativa destacada de la interacción **Empresa, Gobierno y Comunidad**, se trata de un programa gestado por la Alcaldía de Montería para la adaptación de las familias beneficiarias de la construcción de viviendas de interés prioritario, mediante el desarrollo de módulos de formación de convivencia, medio ambiente, gestión de los servicios públicos y educación financiera.

Surtigas participa en el módulo de gestión de los servicios públicos, *brindando información sobre el uso seguro y manejo responsable del gas natural*; así como con toda la oferta institucional dirigida a la comunidad. La iniciativa se ha replicado en varios municipios de los departamentos de Córdoba y Sucre.

Distrito	Municipio	Nº de familias
Córdoba	LORICA	79
	MONTERÍA	1.063
Sucre	SINCELEJO	65
Total		1.207

EN 2014, 1.207 FAMILIAS ASISTIERON A LAS SOCIALIZACIONES REALIZADAS POR LA EMPRESA.



Apoyo a políticas públicas

GESTIÓN DE ALIANZAS ESTRATÉGICAS

Las alianzas estratégicas con el gobierno nacional, regional y municipal, otras empresas, la academia, organizaciones de la sociedad civil (ONG y ODB) y agencias de cooperación, buscan desarrollar proyectos orientados a generar valor compartido mediante la construcción colectiva de escenarios más equitativos, vivibles y viables.

En 2014 Surtigas estableció 134 alianzas, acuerdos y/o convenios de cooperación con otras entidades y organizaciones para el desarrollo de iniciativas de sostenibilidad e inversión social.

Sector	2012	2013	2014
Academia	14	18	34
Agencias Cooperación	17	22	12
Otras Empresas	29	38	5
Gobierno	23	30	37
ONG	64	84	46
Total	147	192	134

LIDERAZGO EN LA INDUSTRIA

La compañía participa de diferentes asociaciones y agremiaciones empresariales para establecer un perfil entre la industria de energía y gas y el país, que le permita lograr sinergias frente a temas de desarrollo sostenible; además de aprender de otras prácticas, fortalecer la reputación y afianzar el liderazgo regional.

Surtigas participa en:

- Asociación Colombiana de Gas Natural (NATURGAS)
- Asociación Colombiana de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (ACOPI)
- Asociación Nacional de Empresarios de Colombia (ANDI)
- Comité Interempresarial Permanente (CIPER Territorial Norte)
- Cámara de Comercio de Cartagena
- Federación Nacional de Comerciantes (FENALCO)

✓ INVERSIÓN SOCIAL

Con el fin de promover el desarrollo sostenible, los Derechos Humanos, generar valor económico de forma ética y armonizar las actividades de Surtigas con la sociedad, la empresa definió una Política de Inversión Social (ISP). La misma emprende estrategias, procesos y acciones de construcción y participación colec-

tiva con las comunidades bajo un enfoque de Desarrollo de Base.

Una parte de la inversión se implementa directamente por parte de la Fundación Surtigas, la otra se hace a través de otras organizaciones especialistas en los temas focalizados.

La inversión social de Surtigas se focaliza en:



RECREACIÓN Y DEPORTE



DERECHOS ECONÓMICOS, SOCIALES Y CULTURALES (DESC)



VOLUNTARIADO Y SOCIEDAD CIVIL

AÑO	RECREACIÓN Y DEPORTE	DERECHOS ECONÓMICOS, SOCIALES Y CULTURALES (DESC)	VOLUNTARIADO Y SOCIEDAD CIVIL
2012	\$ 83.000.000	\$ 84.000.000	\$ 43.104.200
2013	\$ 72.000.000	\$ 28.000.000	\$ 44.000.000
2014	\$ 138.000.000	\$ 25.000.000	\$ 34.000.000



EDUCACIÓN



FUNDACIONES EMPRESARIALES



CONSTRUCCIÓN DE PAZ



FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

AÑO	EDUCACIÓN	FUNDACIONES EMPRESARIALES	CONSTRUCCIÓN DE PAZ	FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL
2012	\$ 92.984.000	\$ 1.685.200.000	\$ 5.000.000	\$ 280.800.400
2013	\$ 88.000.000	\$ 1.487.000.000	\$ 19.000.000	\$ 274.000.000
2014	\$ 92.000.000	\$ 1.319.000.000	\$ 7.000.000	\$ 274.000.000

TOTALES	2012	2013
	\$ 2.274.088.600	\$ 2.012.000.000

\$ 1.889 MILLONES EN INVERSIÓN SOCIAL
2014



ÁMBITO	2012	2013	2014
NACIONAL	\$ 107.984.000	\$ 100.000.000	\$ 112.380.000
REGIONAL	\$ 1.861.025.000	\$ 1.757.691.810	\$ 1.592.320.000
ATLÁNTICO	\$ 54.000.000	\$ 21.833.500	\$ 5.000.000
BOLÍVAR	\$ 242.675.400	\$ 124.474.690	\$ 176.800.000
CÓRDOBA	\$ 0	\$ 8.000.000	\$ 0
SUCRE	\$ 8.404.200	\$ 0	\$ 2.500.000
TOTAL	\$ 2.274.088.600	\$ 2.012.000.000	\$ 1.889.000.000

✓ PATROCINIOS

Además de los programas de Inversión Social, Surtigas realiza patrocinios, eventos y actividades para generar valor económico sostenible, recordación y presencia de marca, y apoyo a la gestión de iniciativas locales y regionales. Se manejan conceptos y lenguaje de comunicación que promueven valores y solidaridad.

Los patrocinios se realizan en los siguientes ámbitos:

- Agremiaciones Empresariales
- Artísticos y Culturales
- Deportivos y Recreativos
- Educativos y de Fomento de la Lectura

- Gobiernos Locales
- Organizaciones Sociales
- Promoción Turística

La empresa prohíbe los patrocinios a personas naturales o jurídicas y programas que estén cuestionados en la agenda pública y confronten los principios y valores de la compañía, así como aquellos que infrinjan la ley, desarrollen prácticas de corrupción, soborno, lavado de activos y financiación del terrorismo.



EN 2014
SURTIGAS
REALIZÓ **69** PATROCINIOS
POR VALOR DE **\$800** MILLONES

EVENTOS/INICIATIVAS	ATLÁNTICO	BOLÍVAR	CÓRDOBA	SUCRE	TOTAL
Deportivos y Recreativos	4	30	0	1	35
Artísticos y Culturales	-	12	2	1	15
Gobiernos Locales	-	5	0	0	5
Educativos y de Fomento de la Lectura	-	4	0	0	4
Agremiaciones Empresariales	-	4	-	-	4
Organizaciones Sociales	-	3	-	-	3
Promoción Turística	-	3	-	-	3
TOTAL	4	61	2	2	69

✓ GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN

La comunicación es esencial para la configuración de relaciones de confianza, así como para la definición concertada e inclusiva de las iniciativas de desarrollo sostenible de la empresa y la prevención de riesgos.

la organización hacia las comunidades locales en cada uno de los proyectos de expansión, con mensajes coherentes a los principios y valores de la compañía que expresan los lineamientos de relacionamiento con el entorno.

La estrategia de socialización Red Conexión Social divulga el enfoque de sostenibilidad de

CAMPAÑAS DE COMUNICACIÓN 2014



MEDIOS MASIVOS

UNO A UNO



PÁGINA WEB



REDES SOCIALES



FACTURA

Nº	NOMBRE DE LA CAMPAÑA	OBJETIVO	CANALES
1	El Gas Natural cambió mi Vida	SOCIALIZAR A LA COMUNIDAD Y DEMÁS GRUPOS DE INTERÉS LOS BENEFICIOS Y POTENCIALES IMPACTOS DE LOS PROYECTOS DE EXPANSIÓN DEL SERVICIO DE GAS NATURAL EN NUEVAS POBLACIONES.	
2	Llame antes de Excavar	PREVENIR A PERSONAS NATURALES Y EMPRESAS QUE REALIZAN EXCAVACIONES PARA QUE CONTACTEN A SURTIGAS ANTES DE REALIZAR SUS OPERACIONES Y RECIBIR INFORMACIÓN SOBRE LA UBICACIÓN DE REDES DE GAS NATURAL Y ASÍ, EFECTUAR LOS TRABAJOS CON TOTAL SEGURIDAD.	



MEDIOS MASIVOS



UNO A UNO



PÁGINA WEB



REDES SOCIALES



FACTURA

Nº	NOMBRE DE LA CAMPAÑA	OBJETIVO	CANALES
3	Manejo Seguro del Gas	MANTENER ALTOS NIVELES DE SOCIALIZACIÓN A LA COMUNIDAD SOBRE MEDIDAS DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE AFECTACIÓN AL SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN, ADEMÁS DE LA CONSERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE Y LA SALUD.	
4	Ajedrez al Parque	PROMOVER A TRAVÉS DEL AJEDREZ, ESPECIALMENTE EN NIÑOS Y JÓVENES, LOS VALORES Y BENEFICIOS DE LA PRÁCTICA DE ESTE DEPORTE.	
5	Copa IDER Cartagena	PROMOVER LA PARTICIPACIÓN Y VINCULACIÓN DE LA COMUNIDAD EN EL EVENTO DEPORTIVO DE LA ADMINISTRACIÓN LOCAL Y DEPARTAMENTAL.	
6	Por una Cartagena Mejor	FORTALECER LAS CAPACIDADES CIUDADANAS HACIA LA PARTICIPACIÓN, EL LIDERAZGO Y EL CONTROL SOCIAL, EN ALIANZA ESTRATÉGICA CON LA FUNDACIÓN PRO CARTAGENA ,FUNCICAR.	
7	Soy Capaz	PROMOVER LA CONSTRUCCIÓN Y CULTURA DE PAZ EN COLOMBIA MEDIANTE LA VINCULACIÓN A LA CAMPAÑA NACIONAL «SOY CAPAZ».	
8	Becas Surtigas	PROMOVER LA PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS Y LA COMUNIDAD EN EL PROGRAMA DE BECAS SURTIGAS «PREMIO A LA EXCELENCIA Y TALENTO CARIBE»	



FLYER CAMPAÑA «SOY CAPAZ»

También se realiza un **Monitoreo de Medios**, que consiste en analizar permanentemente la información especializada y de interés público, de tal forma que *establecer acciones de prevención y predicción de riesgo reputacional.*

Fundación Surtigas:

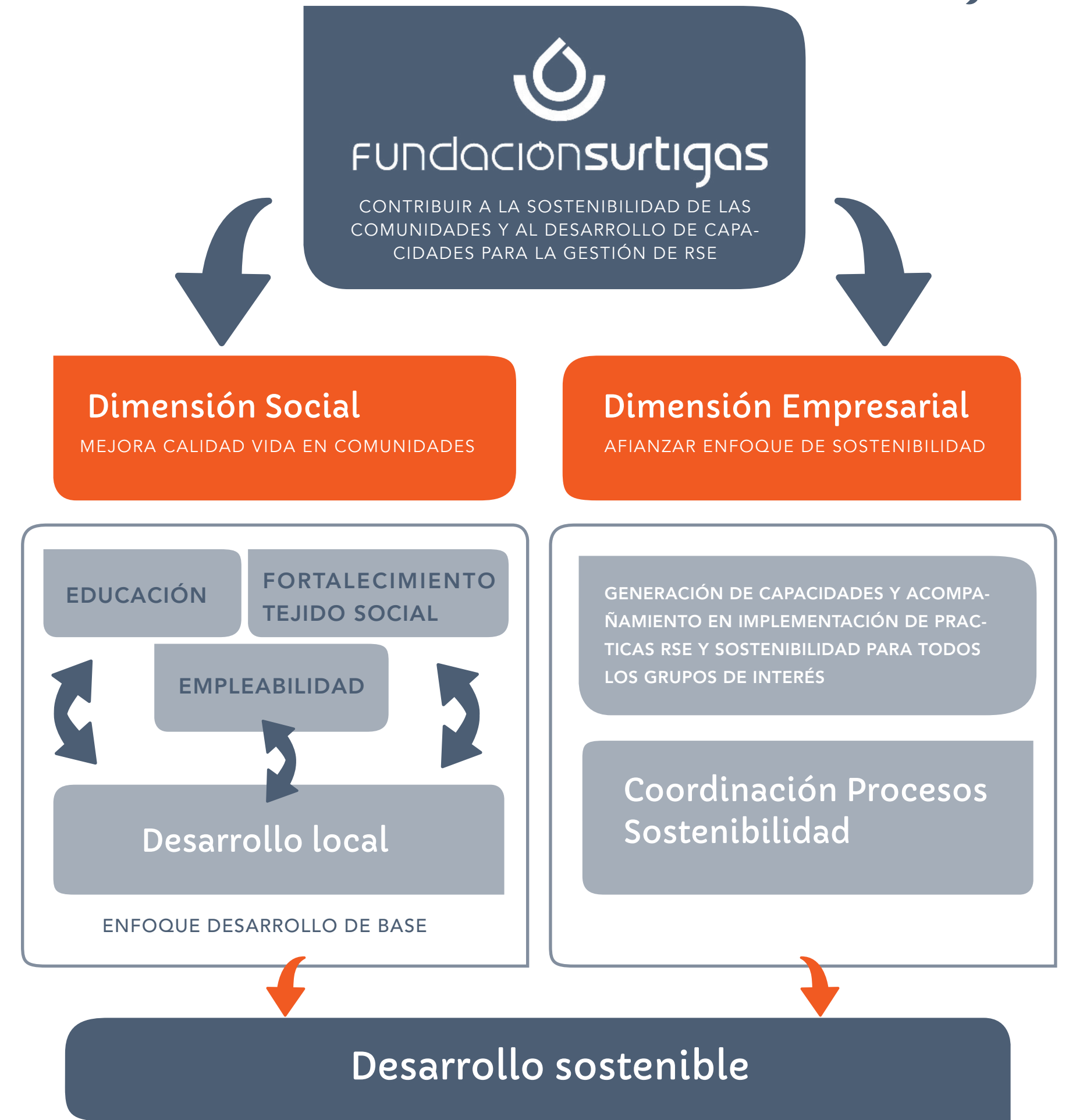
UNA APUESTA POR EL DESARROLLO Y EL EMPODERAMIENTO DE NUESTRAS COMUNIDADES

La Misión de la Fundación Surtigas es contribuir a la sostenibilidad de las comunidades y al desarrollo de capacidades para la gestión de RSE. Esto se realiza mediante un modelo de gestión sostenible para la transformación de la sociedad, con procesos de diálogo con las comunidades, sector público y los diversos actores de la sociedad civil.

El autoreconocimiento de Surtigas como Ciudadano Corporativo insta a la compañía a un proceso de mejora continua de su inteligencia social empresarial. Desde esta perspectiva, la Fundación Surtigas coadyuva con la gestión sostenible de la empresa asumiendo dos roles dentro de la organización:



- ✔ Generar capacidades y acompañar con un enfoque social todos los procesos de la empresa, facilitando acciones dirigidas a cada uno de sus grupos de interés.
- ✔ Interactuar con la comunidad a través de tres líneas estratégicas: Educación, Empleabilidad y Generación de Ingresos, y Fortalecimiento del Tejido Social.





EL AUTORECONOCIMIENTO DE SURTIGAS

En 2014 se estructuró la **Estrategia de Relación con la Comunidad** desde una visión holística:

- Reconociendo que el primer compromiso de la empresa parte del cumplimiento de la normativa legal vigente.
- Fortaleciendo los mecanismos de relacionamiento con la comunidad, habilitando mayores puntos de atención para instaurar reclamaciones o destacar la labor social de la empresa.
- Potenciando el vínculo con los miembros de la cadena de valor del negocio en la apropiación de principios y valores éticos de la compañía y su enfoque de gestión sostenible.
- Fomentando el desarrollo local mediante esfuerzos colaborativos para potenciar economías basadas en productos y servicios de las localidades, la Región Caribe y el país.
- Desarrollando campañas de promoción ambiental en el uso y manejo seguro del gas y socializando el Plan de Contingencia Ambiental Empresarial con representantes de autoridades locales.
- Apoyando la implementación de las Políticas Públicas del Gobierno Nacional mediante el

establecimiento de alianzas tripartitas (Estado, Empresa, Sociedad Civil).

- Impulsando el liderazgo de la industria energética y del gas en temas de Sostenibilidad.
- Destinando recursos de inversión social de acuerdo a las expectativas y necesidades de las comunidades.
- Patrocinando eventos e iniciativas que tramitan la cultura organizacional de la empresa.
- Configurando relaciones de confianza con la comunidad mediante una comunicación con probidad y transparencia.

\$1.310

MILLONES EN INVERSIÓN SOCIAL

12

ALIANZAS CON ORGANIZACIONES GUBERNAMENTALES, PRIVADAS Y DE LA SOCIEDAD CIVIL PARA FORTALECER EL TEJIDO SOCIAL.

11.438

PERSONAS BENEFICIADAS

	2012	2013	2014
Inversión social MM\$	2.478	1.608	1.310
Personas Beneficiadas	6.200	14.962	11.438

Dentro de los beneficiarios de la **Fundación Surtigas** tenemos 2 tipos de participantes:

- **Participantes directos:** personas u organizaciones que se benefician directamente del proyecto o programa.
- **Participantes indirectos:** personas del entorno familiar u organizacional de los beneficiarios directos que están dentro de la zona de influencia del proyecto o programa.

En 2014, dando cumplimiento al objeto social de la **Fundación Surtigas**, se desarrollaron 7 proyectos y programas en *Educación, Empleabilidad y Tejido Social*, que contribuyen al desarrollo local de 61 municipios en los departamentos de Antioquia, Bolívar, Córdoba y Sucre, beneficiando a 11.438 personas.

En el mismo año se presentaron los resultados de la **evaluación económica de las Inversiones Sociales de Promigas y sus empresas relacionadas**, entre las que está *Surtigas*. La Evaluación de Impacto consistió en identificar el aporte de las intervenciones de las fundaciones de sus empresas, teniendo en cuenta su eficiencia

por medio de la comparación de los **costos de las intervenciones con los beneficios generados**, para decidir sobre *la eficiencia social, la pertinencia y conveniencia de su ejecución*.

Principales Resultados de los Programas Evaluados por la Fundación Surtigas:

PROGRAMA	TASA INTERNA DE RETORNO TIR (%)	RELACIÓN BENEFICIO COSTO RBC (10%)	CONSIDERACIONES
Becas	34.8	7.9	PRESENTA RESULTADOS ALTOS EN LA RBC POR SER DE CUBRIMIENTO COMPLETO. ES UN PROYECTO DE BAJA ESCALA CON VALORES AGREGADOS SOBRE LA CONSTRUCCIÓN DE VÍNCULOS CON LA EDUCACIÓN.
Jóvenes con Valores productivos	86.9	3,6	LA ALTA TIR ESTÁ INFLUENCIADA POR LA INMEDIATEZ EN QUE LOS JÓVENES SE INSERTAN EN EL MERCADO LABORAL. LA RENTABILIDAD TAMBIÉN ES IMPORTANTE SIENDO CASI CUATRO VECES MÁS QUE LO QUE SE INVIERTE. LA ESCALABILIDAD NO ES TAN GRANDE.
Desarrollo local Islas del Rosario	22.0	2.93	EL PROYECTO PRESENTA GRANDES VALORES AGREGADOS DE CARÁCTER CUALITATIVO. ESTOS VALORES SON GENERACIÓN DE CAPACIDADES EN DEMOCRACIA, FORTALECIMIENTO DE LA SOCIEDAD CIVIL, CONSTRUCCIÓN DE CAPITAL SOCIAL, ENTRE OTROS.

*1 *2

*1
ESTRATÉGICO PARA LA ZONA

*2
APOYO A LA CONSTRUCCIÓN DE VÍNCULO CON LA COMUNIDAD

OBJETIVOS DE CADA EJE DE ACTUACIÓN



Educación: contribuimos al fortalecimiento de la calidad y al acceso de la comunidad a la educación, como motor de transformación, innovación y desarrollo para la región.

Empleabilidad y Generación de Ingresos: apoyamos el desarrollo y fortalecimiento de capacidades para que los jóvenes accedan a oportunidades de ingresos, mediante el au-

toempleo o la inserción al mercado laboral, priorizando a la población en riesgos de exclusión social y en situación de vulnerabilidad.

Fortalecimiento del Tejido Social: contribuimos al fortalecimiento del tejido social comunitario para el desarrollo local, a través de un enfoque de Desarrollo de Base.

Eje Educación

BECAS

Este programa está dirigido a jóvenes destacados que viven en las comunidades donde la Fundación realiza proyectos o que tienen algún vínculo con la cadena de valor de Surtigas.

En 2014 el programa alcanzó 61 becas para estudiantes, de los cuales 9 cursan carreras técnicas (15%) y 52 estudios profesionales (85%) en 15 establecimientos universitarios.

	2012	2013	2014
Número de becas	52	54	61
Número de universidades	12	12	15



Empleabilidad y Generación de Ingresos

JÓVENES CON VALORES PRODUCTIVOS

Es una iniciativa de inclusión social, orientada a la recuperación social y económica de jóvenes y sus familias en situación de vulnerabilidad, por medio del fortalecimiento de capacidades, habilidades y competencias para el autoempleo o la inserción al mercado laboral.

En 2014 el programa fortaleció las actividades primarias (innovación en productos y servicios, producción, gestión comercial, distribución y logística) de las 38 unidades de negocio comerciales emprendidas en el 2013 por 56 jóvenes en los municipios de Canalete, Los Córdobas, Puerto Escondido, la comunidad rural de Galilea, en el departamento de Córdoba, y Arboletes en el departamento de Antioquia. No se incorporaron nuevos programas.

LOGROS 2014

Por primera vez, 600 jóvenes del Caribe Colombiano participaron de un escenario de reconocimiento y visibilización de sus capacidades de acción transformadora por medio de experiencias propias en emprendimientos productivos, sociales y culturales. Tuvo lugar en el

marco del 1er. Encuentro Regional de Fondos y/o Programas de Apoyo al Emprendimiento y las Mipymes de Jóvenes, organizado por el Programa Presidencial Colombia Joven, la Secretaría de la Juventud de Córdoba, Surtigas, la Fundación Surtigas, la Corporación Taller Prodesal y miembros de la Alianza por la Juventud de Córdoba.

La trascendencia de este evento se materializó, entre otros logros, en el convenio con la Gobernación de Córdoba para la gestión de recursos del Programa Nacional Joven Rural, del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural y la Corporación Colombia Internacional (CCI), para el apoyo con capital semilla a 141 emprendedores de 10 municipios del departamento de Córdoba. Asimismo, se ha ampliado la cobertura territorial de Jóvenes con Valores Productivos a los municipios de Buenavista, Loricá, Momil, Montería, Pueblo Nuevo, Puerto Libertador, San Bernardo del Viento y Valencia, en el departamento de Córdoba.

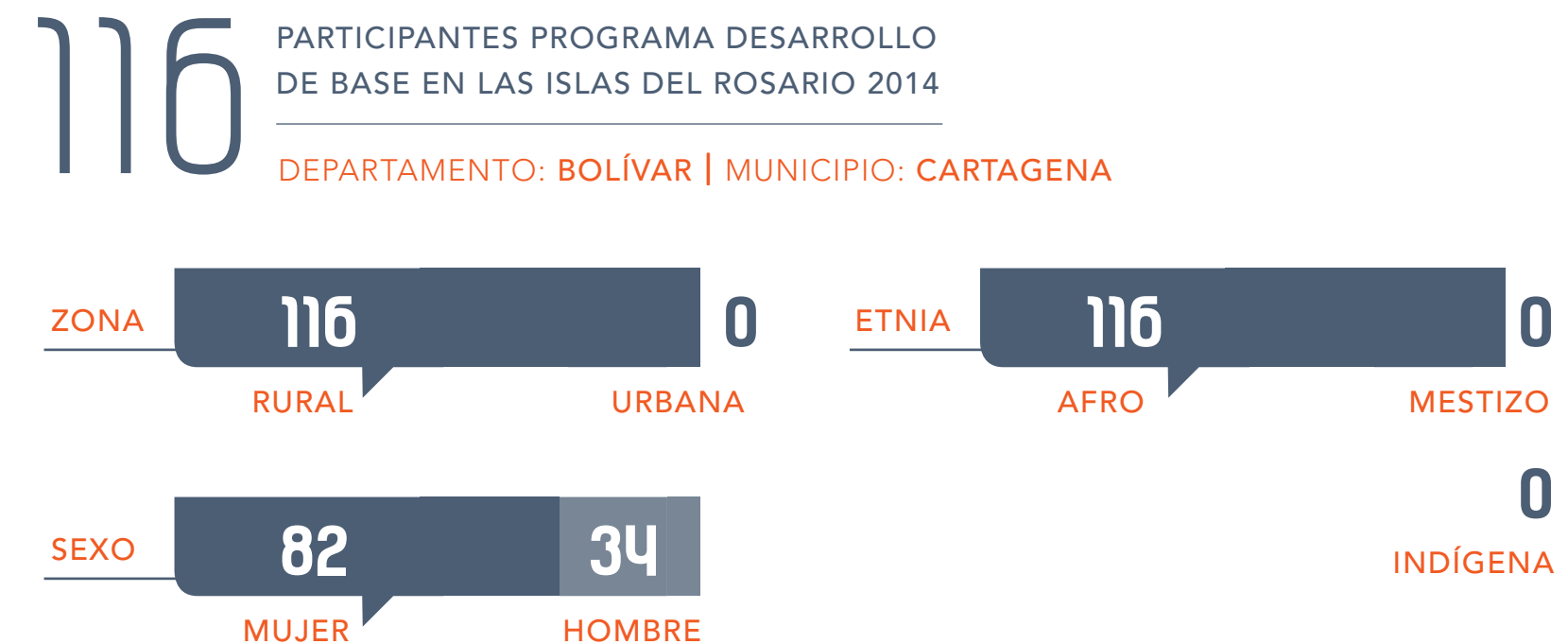
Fortalecimiento del Tejido Social

DESARROLLO DE BASE EN LAS ISLAS DEL ROSARIO – ENCADENAMIENTO ECOTURÍSTICO

Desde 2005, en Cartagena, la Fundación Surtigas trabaja con la comunidad de las Islas del Rosario un programa de Desarrollo Local orientado a la generación de capacidades y el fortalecimiento institucional del Consejo Comunitario Afrodescendiente de Islas del Rosario, que incluye además la generación de ingresos para las familias, contribuyendo de esta manera a la visión de Ecoaldea de la comunidad.

Actualmente, se construye el Plan de Vida Comunitario para el levantamiento de una ca-

racterización socioeconómica y el análisis del impacto de los proyectos que se han desarrollado en la comunidad, con el propósito de tener una visión conjunta sobre la situación de sostenibilidad del territorio. Este proceso ha involucrado la participación de 116 personas residentes en las Islas por medio de grupos focales, diseño y aplicación de encuestas, realización de ejercicios de cartografía social, entre otras actividades.





GOCE EFECTIVO DE DERECHOS DE LA JUVENTUD

Este programa contribuye a dar visibilidad y empoderar jóvenes en el departamento de Córdoba, mediante la generación y fortalecimiento de capacidades, el ejercicio de la ciudadanía juvenil y la incidencia social, para el efectivo goce de sus derechos.

En 2014 el programa se centró en la construcción de ciudadanía juvenil a través de la estrategia «Danza y Son», que se desarrolla en el marco del lineamiento EMPELICULARTE de la Política Departamental de Juventud de Córdoba para el fomento del arte en función de los

Derechos, potenciando en los beneficiarios las habilidades artísticas y la creación de escenarios locales que les posibiliten presentarlas en público y ganar reconocimiento. De esta manera se colabora con el acceso a oportunidades de formación artística avanzada o de emprendimiento musical o dancístico.

La estrategia se desarrolló en el municipio de San Bernardo del Viento en el departamento de Córdoba, vinculando a 116 jóvenes en expresiones artísticas en el Festival de Danza y Son, y creando 9 emprendimientos culturales solidarios.

116 PARTICIPANTES PROGRAMA GOCE EFECTIVO DERECHOS DE LA JUVENTUD

DEPARTAMENTO: CÓRDOBA | MUNICIPIO: SAN BERNARDO DEL VIENTO



GESTIÓN DE ALIANZAS PARA FORTALECER EL TEJIDO SOCIAL

La Fundación Surtigas estableció 72 alianzas, entre las que se destacan:

- Alianza con la Gobernación de Córdoba, el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural y la Corporación Colombia Internacional (CCI) con el fin de implementar el Programa para la Formación y Desarrollo del Joven Rural Nacional, para brindar a los jóvenes que viven en zonas rurales del departamento de Córdoba oportunidades de desarrollo humano y productivo. Esto apoyará la formación de capacidades técnicas y empresariales que le permitan generar autoempleo e ingresos en coherencia con las oportunidades de desarrollo de su entorno, sus municipios y la región Caribe.
- Alianza con la Universidad Tecnológica de Bolívar (UTB) y la Asociación Jóvenes hacia la Solidaridad y el Desarrollo -JOVESOLIDES Colombia- para el desarrollo del Programa de Becas Surtigas, Premio a la Excelencia y Talento Ca-

ribe. El premio otorga un plan becario integral a jóvenes de la región Caribe que incluye el pago de la matrícula en su totalidad durante los cinco años de la carrera profesional, así como los gastos de manutención y alojamiento de los becarios.

- Alianza con la Corporación Taller Prodesal y las Agencias de Cooperación Internacional Inter American Foundation (IAF), Tierra de Hombres Suiza (TDHs) y el Fondo Kanoye de Desarrollo y Paz de Canadá, para el fortalecimiento del tejido social en el departamento de Córdoba, reforzando la capacidad y el empoderamiento de los jóvenes como autogestores de su propio desarrollo, a partir del reconocimiento y priorización de sus necesidades, el ejercicio pleno de sus derechos y la interlocución con otros actores.

Programas Incorporados en 2014

JÓVENES CON UNA PROPUESTA ALTERNATIVA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL DEPARTAMENTO DE SUCRE

Ejecutada en los municipios de Colosó y San Antonio de Palmito del departamento de Sucre, cofinanciado por la Fundación Suiza de Cooperación –SWISSAID–, la Fundación Surtigas, las Alcaldías Municipales de Colosó y San Antonio de Palmito, en co-ejecución con la *Asociación de Mujeres de Colosó (AMUCOL)* y la *Asociación de Productores Agroecológicos de San Antonio de Palmito (ASPROINPAL)*.

Se vincularon 236 jóvenes urbanos (13%) y rurales (87%), con quienes se desarrollaron procesos de formación en ciudadanía juvenil, identificación de ideas de negocios y acciones diferenciales —alternativas— de participación juvenil.

DIPLOMADO PAZ A TIEMPO

Diplomado virtual sobre construcción de paz, dirigido a adolescentes y jóvenes colombianos. Es el resultado de la alianza estratégica entre el Fondo para la Infancia de las Naciones Unidas (UNICEF), el Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA), el Programa Presidencial Colombia Joven y la Universidad Santo Tomás, con el fin de acompañar el proceso de fortalecimiento institucional y contribuir al diseño e implementación de iniciativas nacionales y locales que garanticen de forma efectiva los derechos de los jóvenes y promuevan su protección integral.

La Fundación Surtigas se vinculó como aliado estratégico local del Diplomado en los departamentos de Bolívar, Córdoba y Sucre. 379 jóvenes de 52 municipios de las localidades de influencia de Surtigas fortalecieron sus capacidades. **Se busca lograr empoderarlos para que ejerzan un liderazgo responsable con conocimiento de su realidad territorial**, a la vez que sean capaces de cumplir con su compromiso de construir un presente con paz.



Hitos Destacados de Inversión Social en 2014

Creación de la Estrategia de Relacionamento de Surtigas con la Comunidad bajo un enfoque holístico para propiciar y fortalecer la intervención de los territorios con una orientación de Derechos, Género, Diferencial y de Participación Ciudadana, potenciando a los actores locales en la toma de decisiones que los afectan.

Fortalecimiento de la relación empresa, comunidad y gobierno, para el acompañamiento en el diseño, implementación, monitoreo y retroalimentación de las herramientas de participación juvenil en la formulación y aprobación de la Po-

lítica Pública para el Fondo de Emprendimiento Juvenil en el departamento de Córdoba. Estrategia de la Política Pública Departamental de Juventud, la primera en Colombia bajo los lineamientos de la Ley Estatutaria 1622.

Construcción de la Política de Derechos Humanos de Surtigas para establecer los lineamientos que orienten la gestión y operación sostenible de la empresa y las medidas concretas para su apropiación en la organización, la comunidad y demás grupos de interés.

RIESGOS

El fin de Surtigas en su abordaje con la comunidad, **no es imponer lo que cree que puede ayudar a su situación** sino escuchar sus necesidades, priorizarlas y trabajar juntos. El riesgo está en confundir su rol con el del Estado, *con quien puede articular pero no reemplazar*, por eso, la comunicación debe ser efectiva y transparente para explicar en detalle el alcance de la intervención.

Durante 2014 no se presentaron situaciones de riesgo significativas con la comunidad.



COMPROMISOS 2015

Implementar la metodología del Índice de Sostenibilidad de Surtigas basado en los mejores estándares internacionales, Global Reporting Initiative GRI G4, Dow Jones Sustainability Index (DJSI), entre otros, para cumplir con el objetivo estratégico de **asegurar la gestión de RSE** y el enfoque de sostenibilidad en los procesos y negocios de la empresa.

Seguir fortaleciendo los ejes de trabajo de la Estrategia de Relacionamiento con Comunidad, profundizando y fortaleciendo los programas que se ejecutan en la actualidad e innovando con nuevos proyectos y metodologías que incrementen y desarrollen la inteligencia social empresarial de la organización.

Presentar el Balance Decenal de la Fundación Surtigas 2005-2015 para mostrar la evolución organizacional, los procesos de intervención en los ejes de Educación, Empleabilidad y Tejido Social, y propósitos, retos y experiencias con la comunidad.

RECONOCIMIENTOS

Premio a las Mejores Prácticas de RSE 2014 edición América Latina a la iniciativa de Surtigas «Diálogo 2.0: Relaciones de Última Generación», otorgado por el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI), la Alianza por la Responsabilidad Social en México (AliaRSE) y Forum Empresa.

Premio FT/IFC Transformational Business Awards del Programa Brilla en la categoría «Logro en Negocios Inclusivos 2014», otorgado por la Corporación Financiera Internacional (IFC) y el periódico financiero Financial Times en Londres – Inglaterra.

Publicación de la experiencia de Surtigas en la Alianza por la Juventud de Córdoba como uno de los **Casos de Liderazgo** para la Construcción de Desarrollo Sostenible por parte de la Red Pacto Global y la Universidad Externado de Colombia que recogen las *mejores prácticas empresariales* en materia de incorporación de los **Principios del Pacto Mundial**.

Elección de la iniciativa de Surtigas Diálogo 2.0 «Relación Tú a Tú» como una experiencia en Transparencia y Rendición de Cuentas por parte de la Red Colombiana del Pacto Global. Fue presentada en el 4° Congreso del Pacto Global «Arquitectos de un Mundo Mejor», dentro de **24 prácticas ejemplares** entre 114 postuladas por organizaciones de todo el territorio nacional.

ALIANZAS

Surtigas y la Fundación Surtigas participan en redes y programas que tienen un mayor impacto social y desde los cuales se genera gestión del conocimiento, se trabaja en incidencia en políticas públicas, se comparten las mejores prácticas y se *focalizan recursos y acciones que tengan mayor retorno social*.



ALIANZAS Y REDES
REGIONALES Y NACIONALES:

- Asociación de Fundaciones Empresariales (AFE).
- Estrategia para la Superación de la Pobreza Extrema (Red Unidos).
- Estrategia Colombiana de Desarrollo Bajo en Carbono (ECDBC).
- Federación de Organizaciones No Gubernamentales del Caribe Colombiano (FEDECARIBE).
- Fundación Empresarios por la Educación (ExE).
- Programa de Certificación de Sistemas de Gestión de Igualdad de Género (EQUIPARES).
- Red del Pacto Global Colombia.
- Red Interamericana de Fundaciones y Acciones Empresariales para el Desarrollo de Base (RedE-América).



ALIANZAS Y REDES
LOCALES:

- Alianza por la Juventud en el departamento de Córdoba.
- Comité de RSE de la ANDI-Fundación Mamonal.
- Consejo de Política Social de Bolívar.
- Fundación Cívico Social Pro Cartagena (FUNCICAR).
- Red de Inclusión Productiva en Cartagena de Indias (REDIP).

Voces de Surtigas



La Región Caribe está siendo protagonista de procesos de transformación en los que nuestra Fundación ha podido involucrarse, y también trabajando como aliados estratégicos de otras organizaciones.

En este contexto, cada día más, los equipos entienden que el Diálogo y el Relacionamiento es más importante que hacer transacciones comerciales.»

**MARÍA CLAUDIA TRUCCO DEL CASTILLO -
DIRECTORA DE LA FUNDACIÓN SURTIGAS Y
LÍDER DE SOSTENIBILIDAD**



Surtigas es una empresa aliada, no solamente en la prestación del servicio público, sino también en los programas sociales y nos acompaña en la estrategia de sostenibilidad ambiental que desarrollamos en Montería.

Además, destaco su capacidad de respuesta y de prevención ante situaciones que pueden generarse, lo que nos permitió sumarlos como aliados en el Programa "Escuela de la Convivencia" de alto impacto social.»

**CARLOS EDUARDO CORREA
- ALCALDE DE MONTERÍA (CÓRDOBA)**



El entusiasmo de su equipo directivo nos ha permitido llegar a zonas como Sincelejo, Montería y la misma Cartagena para exponer nuestros postulados del Pacto Global a todo el empresariado de esa zona, y aspiramos juntos llegar a la meta de sumar 100 empresas en la Costa Caribe para fortalecer nuestra red local.»

**MAURICIO LÓPEZ GONZÁLEZ - DIRECTOR
EJECUTIVO DEL PACTO GLOBAL DE NACIONES
UNIDAS EN COLOMBIA**

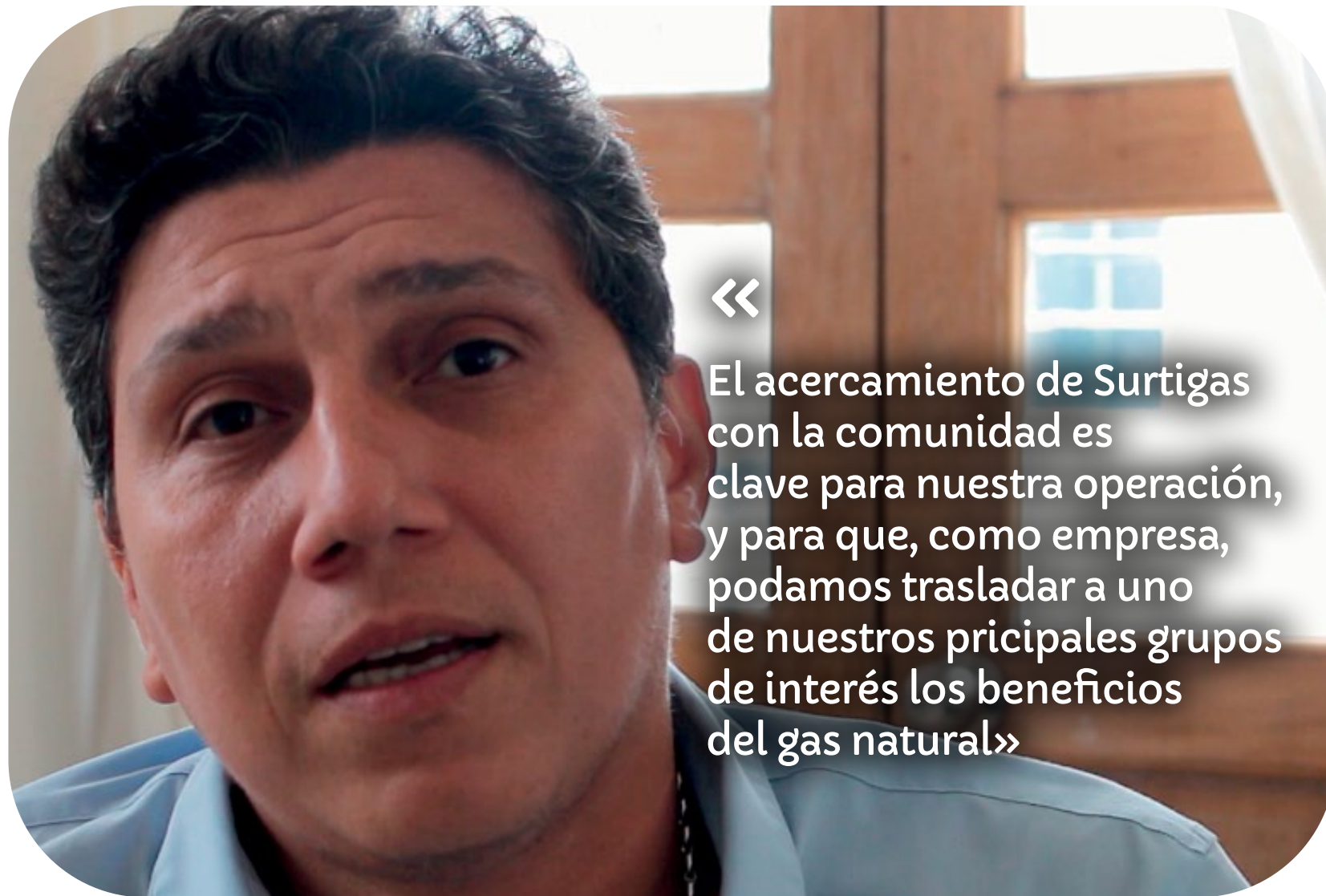


Nuestro trabajo se enfoca en la visibilización de los jóvenes como aquella población de mayor vulneración respecto de la realidad que asume este país, que se complejiza en el Departamento de Córdoba por la exclusión y la pobreza.»

**ÁNGELA MARÍA RODRÍGUEZ DE RAMOS -
COORDINADORA DE PROYECTOS DE LA ONG
TALLER PRODESAL**



Conoce todas las voces de Surtigas haciendo clic aquí:
<http://bit.ly/RepSurtigasP3>








El acercamiento de Surtigas con la comunidad es clave para nuestra operación, y para que, como empresa, podamos trasladar a uno de nuestros principales grupos de interés los beneficios del gas natural»

Luis Carlos Tangarife Kalil
GERENTE DE OPERACIONES (E)
DE SURTIGAS

 **PILAR 4**
Operación
Responsable y
Sostenible

**ASUNTOS RELEVANTES QUE
GUÍAN ESTE PILAR**

- Seguridad y Salud en el Trabajo 
- Eficiencia Energética y Tratamiento del Agua 
- Emisiones 
- Residuos 
- Relacionamiento con Proveedores y Contratistas 

En 2014 iniciamos un estudio de prefactibilidad en alianza con el *Programa Internacional Gas Star*, para la medición directa en campo de emisiones de Metano (CH4), principal componente del gas natural y un importante Gas de Efecto Invernadero (GEI), con el fin de establecer una línea base para Surtigas.

Consolidamos la gestión autosostenible de residuos y se trataron 1,65 toneladas de residuos peligrosos. Por otro lado, redujimos el consumo eléctrico global de la compañía en un 17% y también del agua, logrando importantes resultados en cada uno de los distritos.

En Gestión HSE se evaluaron en Seguridad, Salud y Ambiente, a los Contratistas del área

de Operaciones y Construcciones, de los distintos distritos donde operamos. Se avanzó en los programas de riesgo cardiovascular, el cuidado de la voz, osteomusculares y psicosocial para todos nuestros colaboradores.

A principios del año fuimos reconocidos por el **Fondo de Prevención Vial (FPV)** como una empresa comprometida con la seguridad vial, gracias a nuestro programa de prevención de accidentes por movilización vehicular, el cual se convertirá en el Plan Estratégico de Seguridad Vial en 2015.

SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

En la Cadena de Valor residen los mayores impactos de nuestra operación, por ello contamos con el Sistema de Gestión Integral tanto para nuestras instalaciones, nuestro personal y para el respeto y preservación del entorno, así como para los Proveedores y Contratistas (*Aliados Estratégicos*).

Dos grandes áreas que componen este sistema:



Gestión Ambiental, Salud y Seguridad



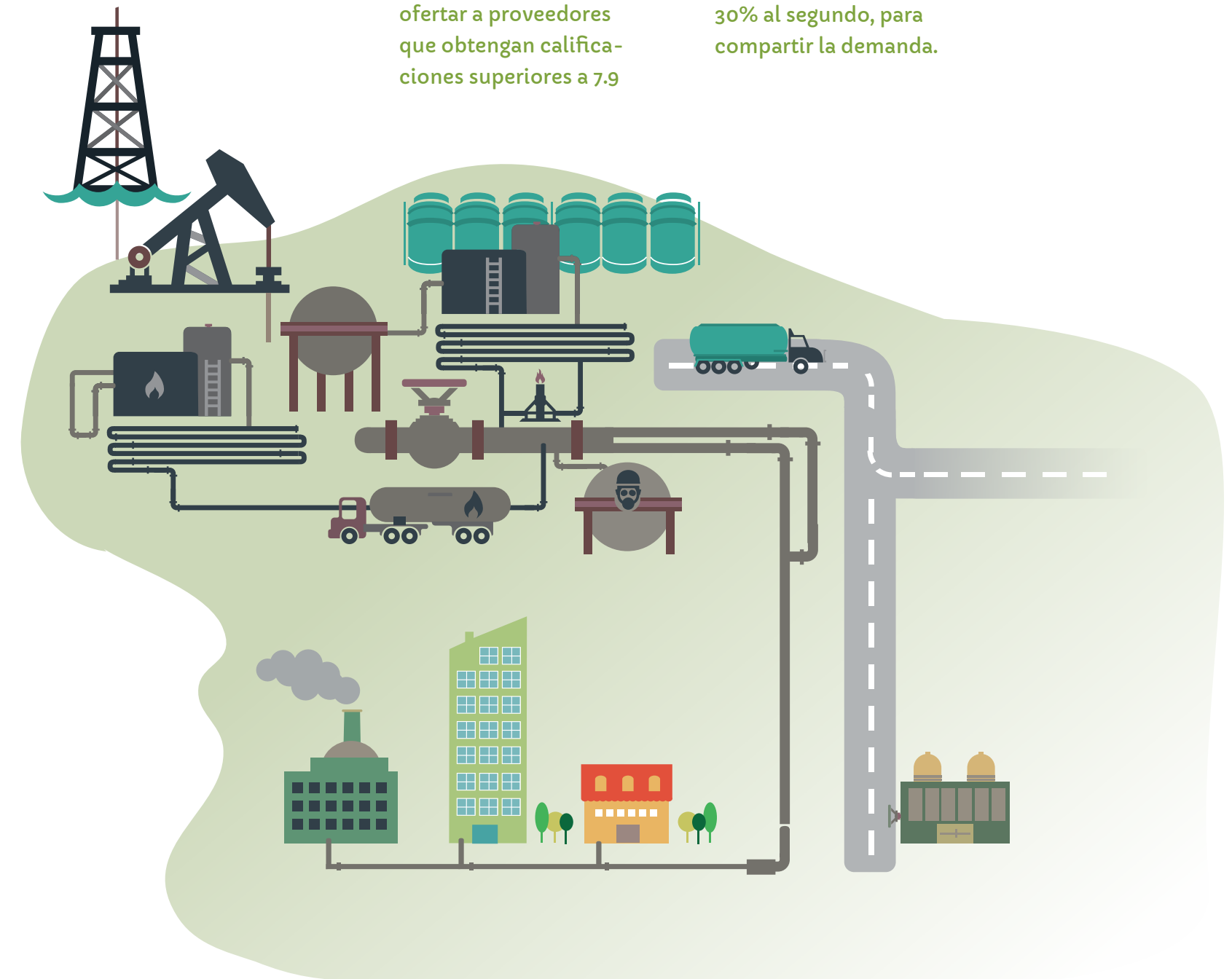
Proveedores y Aliados Estratégicos

COMPRA DE GAS

Todo el gas natural distribuido y comercializado se adquiere a nivel local en los campos de producción de Chucupa y Ballenas, ubicados

en el departamento de La Guajira al norte de Colombia.

- 1 Adquisición y mantenimiento del stock de materiales, equipos, insumos y herramientas.
- 2 Transparencia y equidad con los proveedores
- 3 Presupuesto de inversiones y gastos; y las solicitudes adicionales por variaciones del entorno.
- 4 Selección de proveedores. Evaluación anual de proveedores. Surtigas solo invita a ofertar a proveedores que obtengan calificaciones superiores a 7.9
- 5 Invitación a ofertar, definiendo los tiempos y características que debe incluir ésta.
- 6 Analizamos técnica y comercialmente. 70% al proveedor con mejor calificación y el 30% al segundo, para compartir la demanda.
- 7 Se realiza seguimiento y monitoreo a todos los compromisos adquiridos del negocio.



IMPACTOS NEGATIVOS EN LA CADENA DE SUMINISTRO

Proexit

Las evaluaciones realizadas a los contratistas y proveedores de servicio se efectúan mensualmente con el fin de trabajar *conjuntamente los planes de acción* y dar soluciones a las inquietudes y procesos de las empresas vinculadas a este programa. Durante el 2014 no se evidenciaron impactos negativos significativos en contratistas del área de Operaciones y Construcciones.

Logística

La política de compras establece mecanismos para la identificación de posibles riesgos e impactos en la cadena de proveeduría, entre ellos se destacan *evaluación de satisfacción a proveedores, consultas de listas restrictivas, registro en el sistema de información (REPRO), verificación de certificados de origen de materias primas* en los casos aplicables y contratos.

Relacionamiento con Proveedores y Contratistas - Aliados Estratégicos



Cuando implementamos nuestro Sistema de Gestión de *Responsabilidad Social Empresarial* buscamos que las empresas con las que trabajamos asuman dichas características en su mo-

delo de negocio, entendiendo que su gestión empresarial trasciende los aspectos legales y los beneficios económicos y se enfoca en la sostenibilidad.

PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS

714

PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS

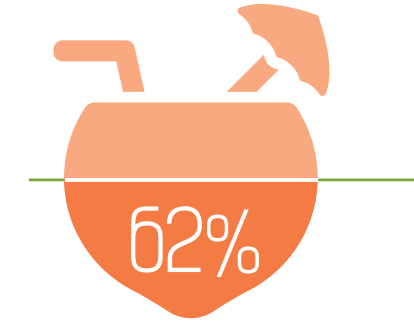
45

CON INCIDENCIA EN LA CADENA DE SUMINISTRO

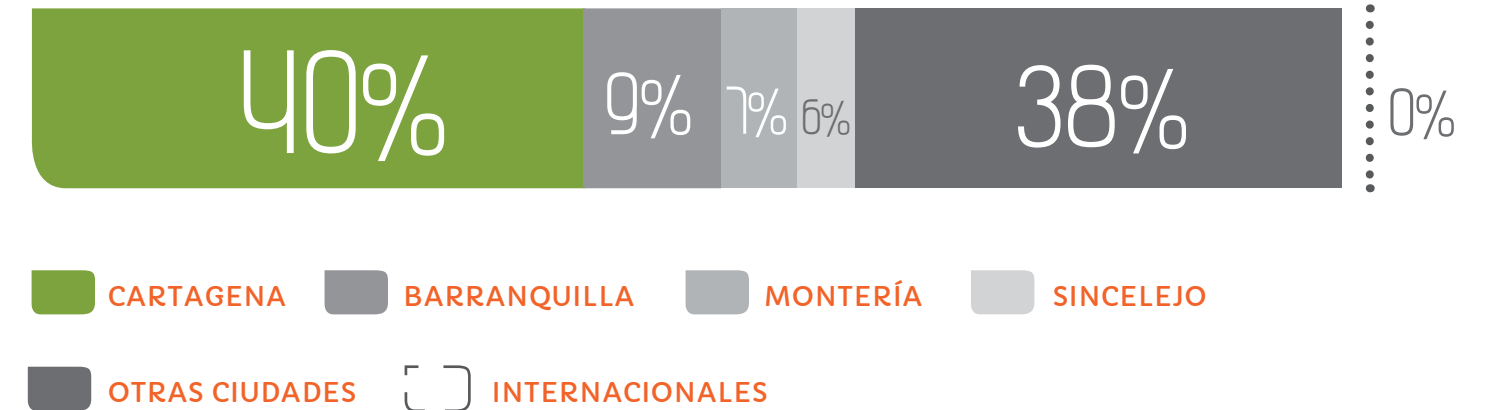


GASTO EN PROVEEDORES LOCALES

En total Surtigas cuenta con 1.763 proveedores, de los cuales 1.096 (62%) provienen de la región Caribe.



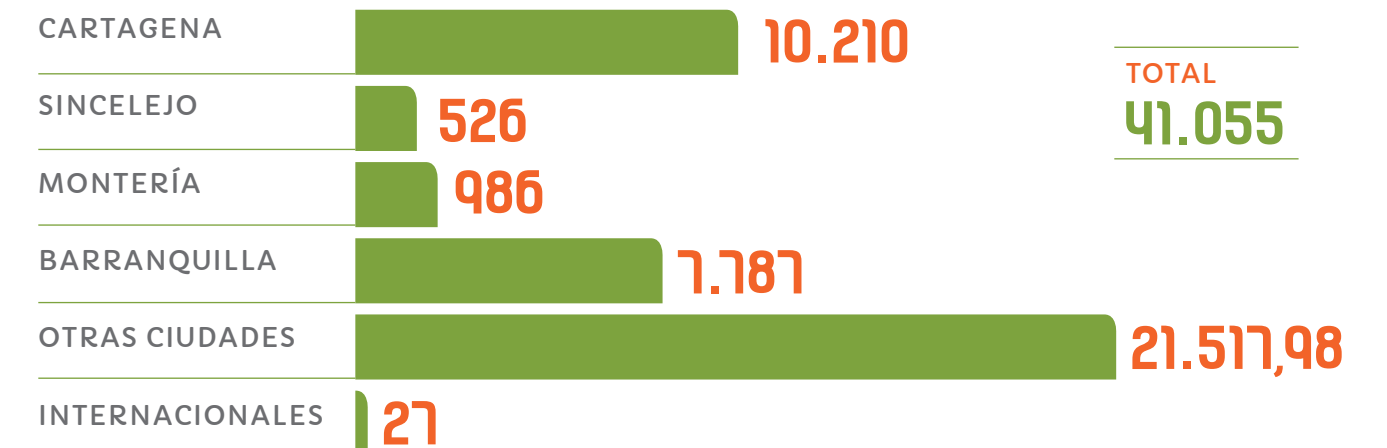
DISTRIBUCIÓN CANTIDAD DE PROVEEDORES



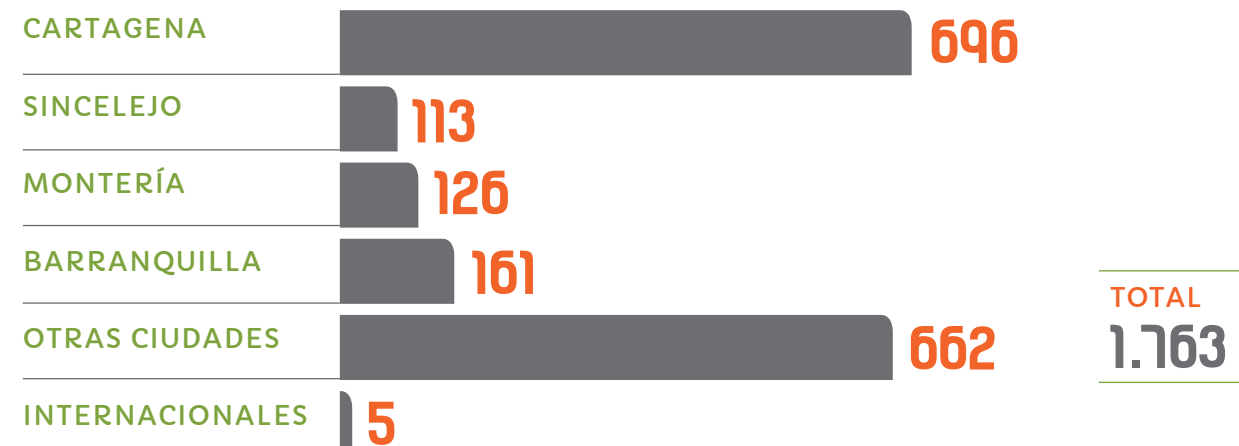
DISTRIBUCIÓN POR VALOR DE COMPRAS



VALORACIÓN COMPRAS POR PROVEEDORES EN MILLONES (\$)



CANTIDAD DE
PROVEEDORES
POR ZONAS



PROVEEDORES EVALUADOS EN TEMAS AMBIENTALES

Durante 2014 no se incluyeron nuevos proveedores que requieran evaluación en criterios ambientales.



Hitos 2014

LOGÍSTICA

Se diseñó una plataforma tecnológica para la documentación de proveedores y órdenes de compra y servicio. Los beneficios se traducen en:

- ✓ Disminución del consumo de papel
- ✓ Optimización del espacio
- ✓ Mejor asequibilidad
- ✓ Menor desplazamiento del personal

CONTRATISTAS

Los aliados estratégicos que reciben acompañamiento de Proexit se encuentran distribuidos en todos los distritos de Surtigas; 19 en Bolívar, 4 en Sucre, 3 en Córdoba, 2 en Antioquia, y 4 en Atlántico; desarrollando procesos de ingeniería, construcción, ventas, cartera, facturación y *Brilla*.

Al finalizar el año 2014, los aliados presentaron un avance general de 1%, debido a que los compromisos adquiridos durante el año se han

gestionado en forma positiva y no modifican sustancialmente los indicadores evaluados.

A principios del año las 43 firmas contratistas presentaron un porcentaje promedio de cumplimiento total de sus componentes (relación contractual, seguridad social, liquidación de nómina y prestaciones sociales) de un 95%, llegando a diciembre a un 96%.



PROEXIT

Desde el 2010 desarrollamos este programa para el fortalecimiento institucional de nuestras empresas contratistas. *Proexit* es un modelo de acompañamiento y desarrollo que fomenta buenas prácticas de gestión organizacional a través de herramientas que permiten definir y cumplir acciones de mejora continua.

La metodología abarca el diseño de procesos, la definición de normas de gestión, sistemas de capacitación, planes de mejoramiento para la prestación de servicios y estrategias de comunicación, conducentes a lograr avances significativos en asuntos como condiciones laborales, relaciones contractuales, seguridad y salud ocupacional, y calidad de servicio.

Desde Proexit se ha establecido una diferenciación de los aliados atendiendo a los con-

tratistas que realizan sus funciones de cara al usuario final, y al proveedor de servicios que presta sus funciones dentro de las instalaciones de Surtigas.

Participan de este programa 34 Aliados Estratégicos entre Contratistas y Proveedores de Servicio. Estos últimos con presencia en el área de cobertura de la empresa: 19 en Bolívar, 4 en Sucre, 3 en Córdoba, 2 en Antioquia, y 4 en Atlántico. Proveen bienes como materiales de la operación y otros bienes y servicios.

Estas empresas tienen una población de más de 1.600 empleados.



\$283.189.408.301

VALOR MONETARIO APROXIMADO DE LOS PAGOS EFECTUADOS EN EL AÑO

CONTRATISTAS EVALUADOS EN TEMAS AMBIENTALES

Gestión HSE (Salud, Seguridad y Medio Ambiente)

En 2014 se evaluaron en oficinas y campo, los sistemas de gestión en Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente de 6 contratistas del área de Operaciones y Construcciones; 2 en Bolívar; 2 en Córdoba y 2 en Sucre.

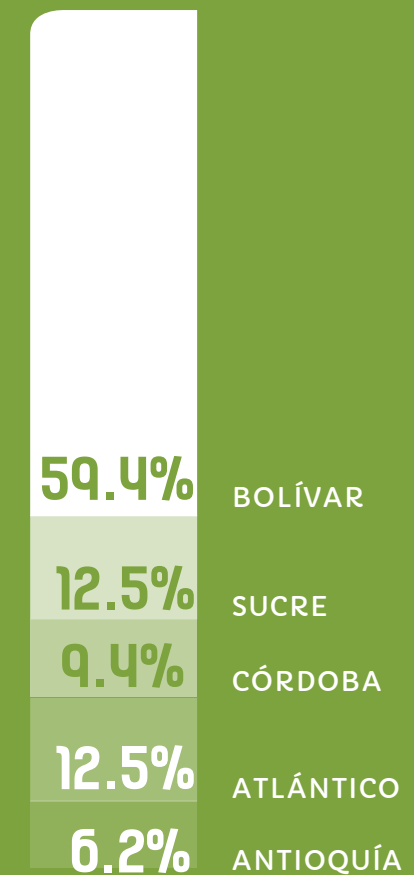
De igual forma, por medio de los informes mensuales se obtuvieron datos de HSE de 28 con-

tratistas: 18 en Bolívar, 6 en Córdoba y 4 en Sucre, donde también se evaluaron aspectos e impactos ambientales de sus operaciones. Y se ejecutaron 29 inspecciones de campo rutinarias en proyectos de construcción, efectuando controles de impacto ambiental en obras de contratistas: 8 en Bolívar, 9 en Córdoba y 12 en Sucre.

CONTRATISTAS EVALUADOS EN TEMAS LABORALES Y SOCIALES

Las evaluaciones realizadas a las empresas vinculadas a Proexit se aplican mensualmente sólo a aquellas que están en Cartagena, el resto son evaluadas cada 2 meses. El seguimiento se hace en temas laborales y jurídicos, con el fin de disminuir los riesgos propios de la contratación.

PORCENTAJE DE LAS EVALUACIONES





NUEVOS PROVEEDORES EXAMINADOS EN TEMAS LABORALES Y SOCIALES

Hemos realizado 288 evaluaciones en 2014 con contratistas y proveedores de servicios *in house*.



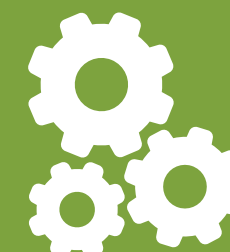
NRO. DE EVALUACIONES CON CRITERIOS LABORALES, DD.HH. Y SOCIALES



% DE PROVEEDORES Y CONTRATISTAS



Hitos Logrados en 2014 y Compromisos para 2015



Con el acompañamiento de Proexit se logró el apoyo continuo en la liquidación de dos empresas contratistas, y la inserción laboral de todos los colaboradores en las empresas que tomarían sus procesos.



Se logró mantener el indicador de gestión en un nivel superior (97%)



Se acentuó la confianza entre Surtigas y sus aliados estratégicos, teniendo en cuenta que en este último año las firmas contratistas *han demostrado mayor compromiso con sus obligaciones laborales* y se han concientizado del importante papel que juega el contratante.

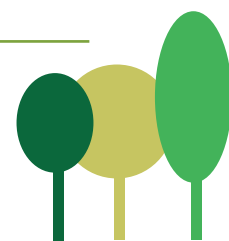


Para 2015 se busca disminuir aún más los incumplimientos que puedan presentar las firmas contratistas, fortalecer los componentes evaluados y mantener el indicador de gestión en un nivel muy superior.



La proyección de la RSE y Sostenibilidad entre los contratistas se hizo a través de talleres para la adhesión al Pacto Global y un curso de formación en Sostenibilidad con los colaboradores de estas empresas.

Salud, Seguridad Laboral y Medio Ambiente



Para Surtigas, la gestión responsable y sostenible se basa en *la salud y seguridad del recurso humano y de las comunidades*, así como el control de impactos ambientales generados por la operación del negocio. En el 2014

nos consolidamos como una empresa que pro-pende por el *bienestar y la armonía* de los entornos, desarrollando y consolidando buenas prácticas HSE.

Salud y Seguridad Ocupacional



Contamos con el Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional bajo la Norma NTC OHSAS 18001 versión 2007. También conformamos un Comité Paritario de Salud Ocupacio-

nal (COPASO) con la participación de representantes de los colaboradores y de la empresa; jefes; coordinadores; auxiliares y técnicos.

ÍNDICES DE SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

Sobre un total de 459 empleados y trabajadores contratados, 301 corresponden a la región de Bolívar.



	2012	2013	2014
Nro. total de colaboradores contratados.	429	432	459 ¹
Nro. de contratistas independientes que trabajan en el recinto o instalaciones de la organización informante, siendo esta responsable general de la seguridad en el puesto de trabajo.	132	138	156 ²
Nro. de accidentes laborales.	3	3	11
Nro. de enfermedades profesionales.	4	5	2
Nro. de días perdidos.	82	35	102
Tasas de ausentismo	0,95%	0,14%	0,18%

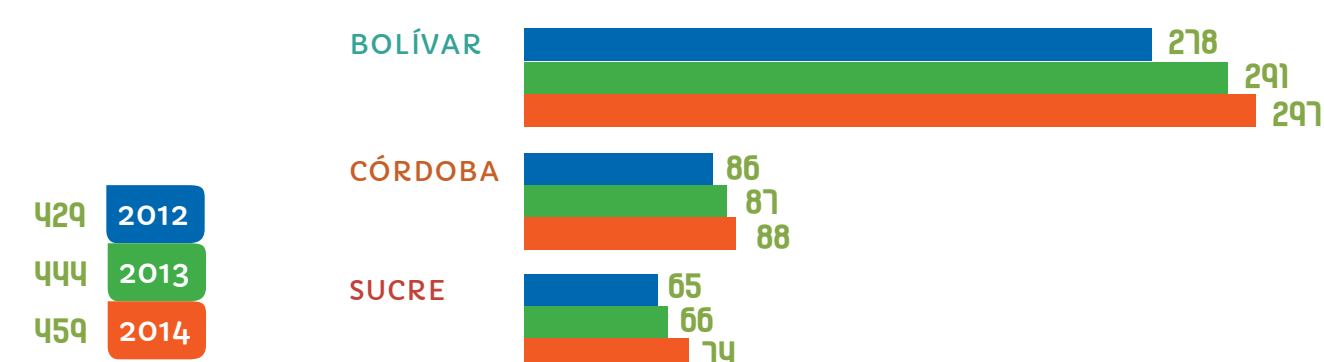
1

EL NÚMERO TOTAL DE COLABORADORES INCLUYE TRABAJADORES DIRECTOS (438) Y APRENDICES VINCULADOS DIRECTAMENTE POR LA EMPRESA (21).

2

ESTE VALOR INCLUYE PERSONAL SUMINISTRADO POR LA BOLSA DE EMPLEO (76) Y PERSONAL CONTRATISTA QUE LABORA EN LAS SEDES (80).

NÚMERO TOTAL DE COLABORADORES CONTRATADOS:



En materia de siniestro se identifica un aumento en la accidentalidad y días perdidos con respecto al año 2013, pasamos de tener 3 accidentes con 35 días perdidos en 2013, a 11 con 102 días perdidos en 2014. Esto es debido al incremento de accidentes por riesgos viales y factores personales.

y días perdidos con respecto a 2013. De 49 accidentes con 941 días perdidos en 2013, se pasó a 33 accidentes con 268 días perdidos en 2014, esta disminución se logró con la estrategia de intervención de Cultura del Cuidado, micro comités HSE, evaluaciones HSE y el concurso *Persona Segura*.

Con respecto a los siniestros en contratistas se presenta una disminución en la accidentalidad

TENDENCIA DE ACCIDENTALIDAD

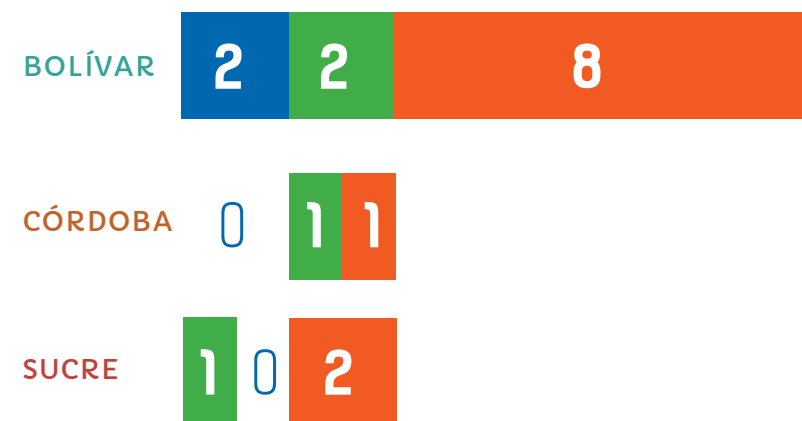
Accidentes laborales



2012
2013
2014



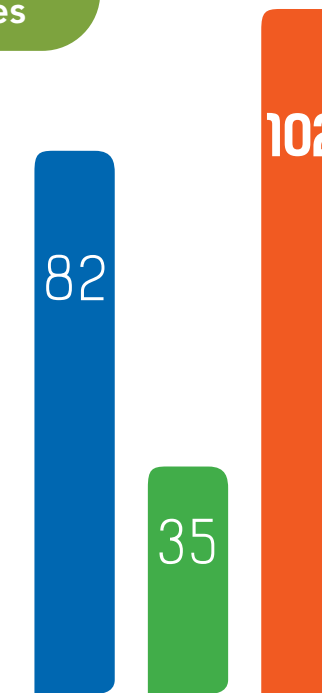
SEGÚN DISTRITO



Días perdidos por Accidentes laborales



2012
2013
2014

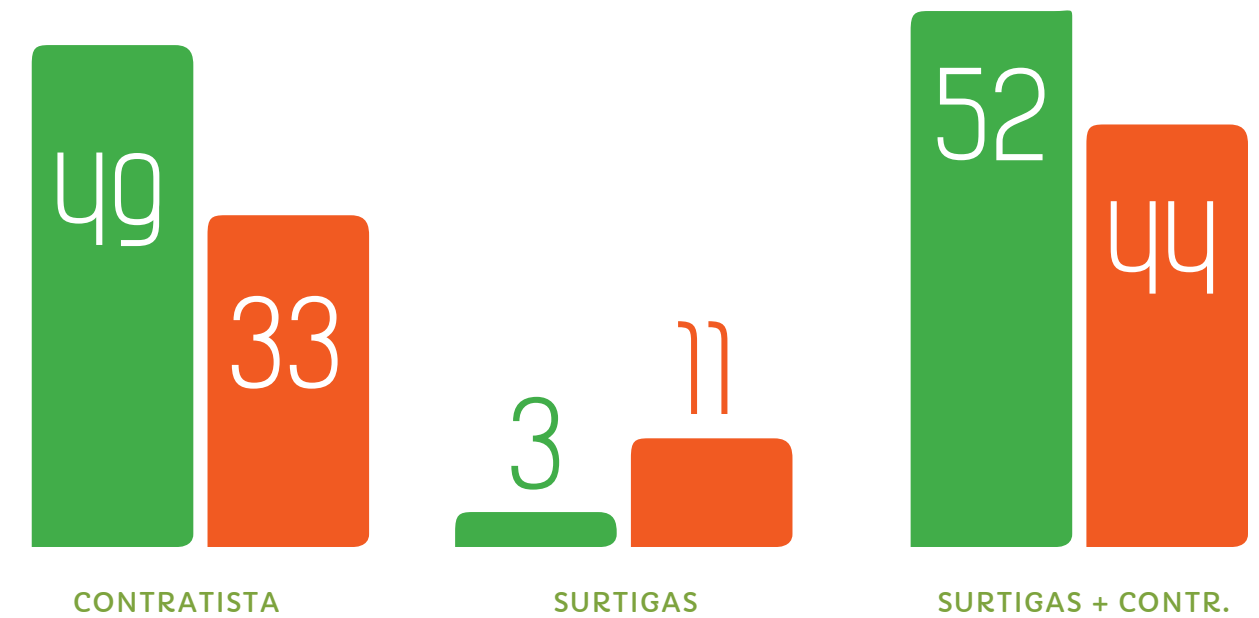


SEGÚN DISTRITO



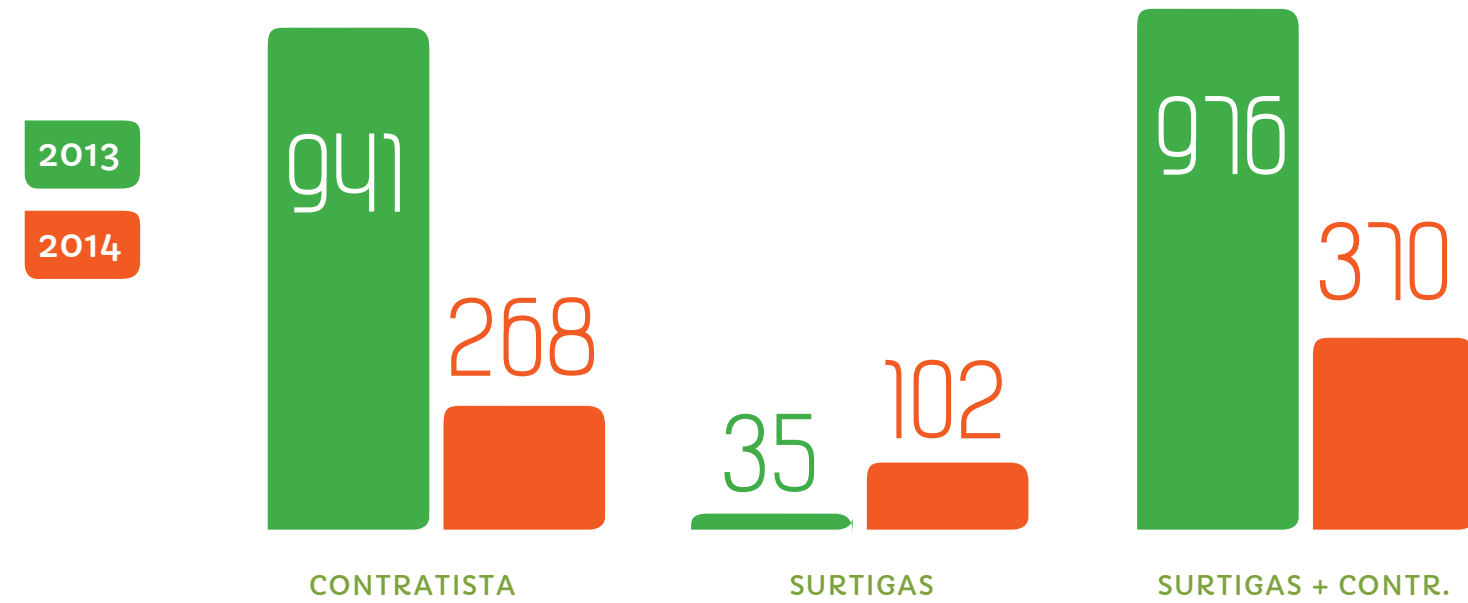
COMPARATIVO DE ACCIDENTALIDAD AÑO 2013/2014 SURTIGAS + CONTRATISTAS

2013
2014

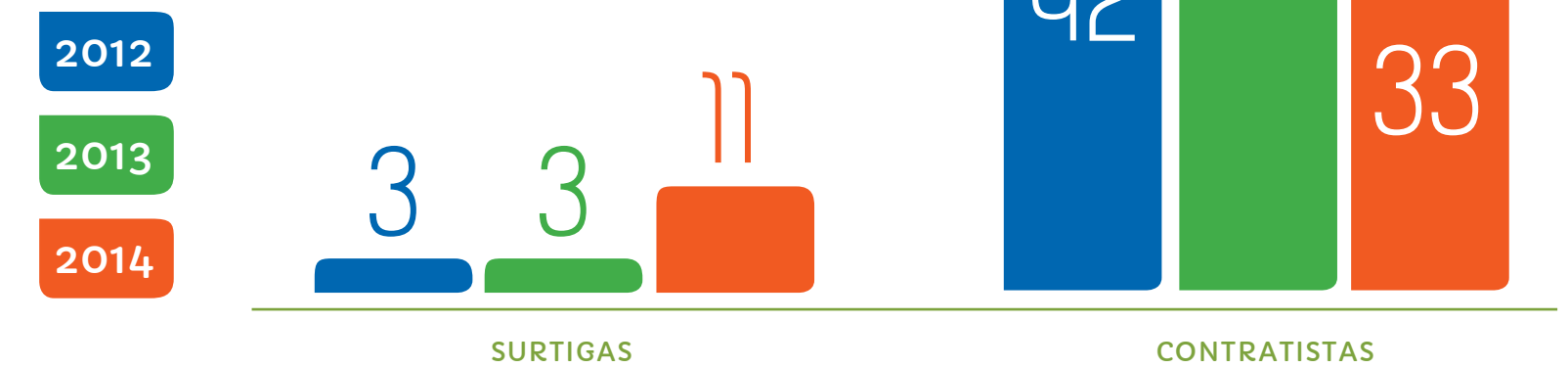




COMPARATIVO TENDENCIA DE DÍAS PERDIDOS POR ACCIDENTES LABORALES



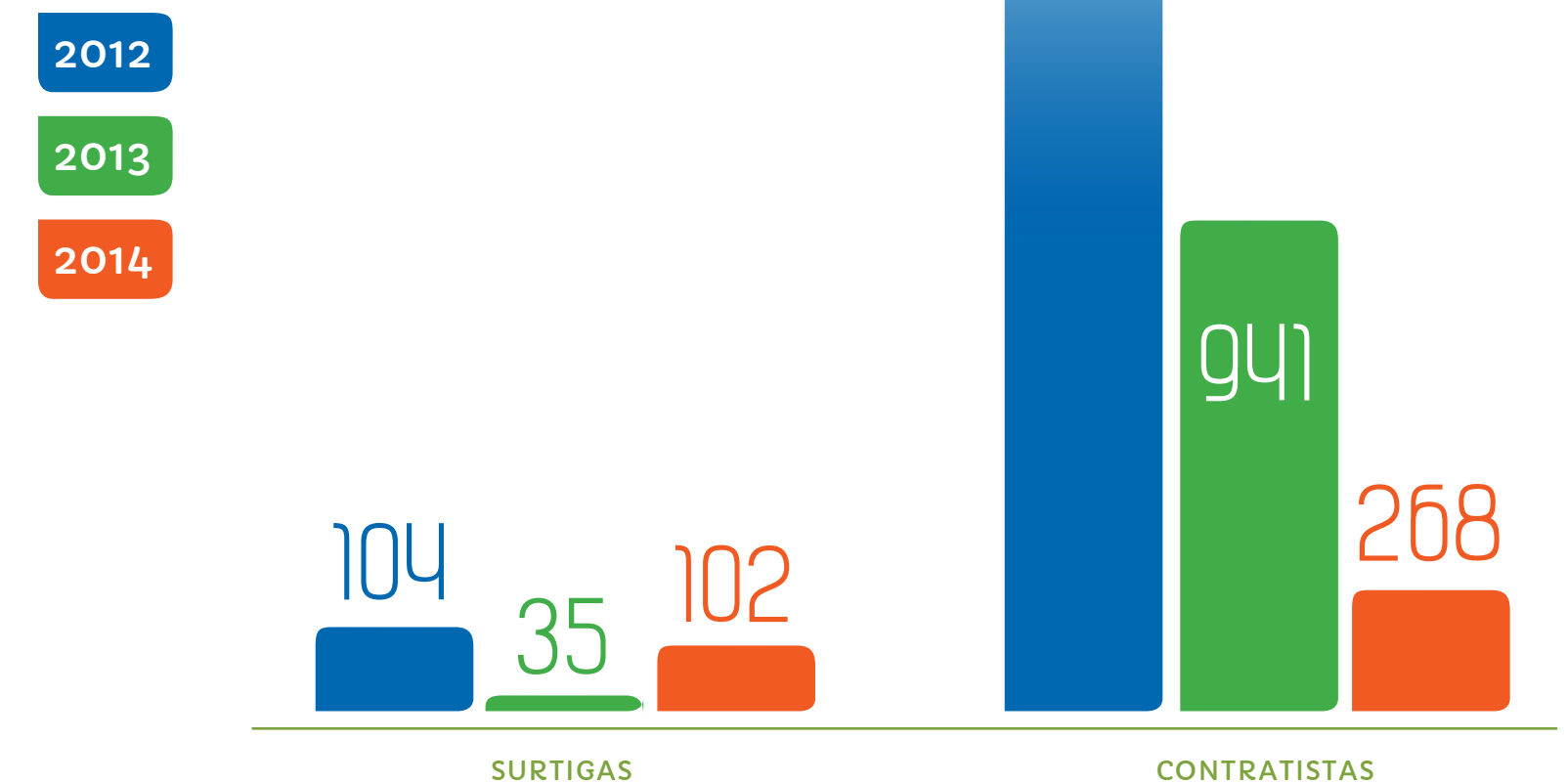
TENDENCIA DE LA ACCIDENTALIDAD SURTIGAS Y CONTRATISTAS



DATOS REFERIDOS A COLABORADORES PROPIOS Y CONTRATISTAS

	2013		2014	
	TRABAJADORES PROPIOS	CONTRATISTAS	TRABAJADORES PROPIOS	CONTRATISTAS
Accidentes con lesionados incapacitantes	2	50	11	33
Días perdidos por accidentes	5	941	102	268
Días perdidos por enfermedad común	1.209	5.827	1.745	4.983
Índice de ausentismo	0,1434	0,109	0,2	0,19
Nº de Víctimas Mortales	0	0	0	0

TENDENCIA DÍAS PERDIDOS POR ACCIDENTE SURTIGAS Y CONTRATISTAS



Seguridad

A principio de 2014 fuimos reconocidos a nivel nacional por el Fondo de Prevención Vial de Colombia (FPV), como una empresa comprometida con la seguridad vial. Este reconocimiento es otorgado gracias a nuestro programa de prevención de accidentes por movilización vehicular. En 2015 migraremos al Plan Estratégico de Seguridad Vial según la resolución 1565 de 2014, con el objetivo de incluir más y mejores actividades para la prevención del riesgo vial.

A lo largo del año fueron capacitados en trabajo seguro en alturas todas aquellas personas relacionadas con esta actividad de alto riesgo,

tanto operativas como administrativas, cumpliendo de esta manera con los requisitos establecidos por la resolución 1409/12. De igual manera, iniciamos las primeras dos fases del programa de seguridad basado en comportamientos, buscando concientizar a todos los colaboradores sobre la responsabilidad de cuidar su seguridad.

En 2015 se continuará con el programa en su fase final de implementación con el eslogan «Cultura del Cuidado», además invertiremos en sistemas de control de ingeniería para evitar caídas.

Salud

En 2014 iniciamos programas de salud cardiovascular, lanzamos el plan de salud para el cuidado de la voz y se reforzaron actividades de

intervención en los programas osteomusculares y psicosocial. En 2015 iniciaremos una estrategia para minimizar la fatiga laboral.

Gestión ambiental

Nuestro sistema de gestión ambiental bajo la norma ISO 14001 continuó fortaleciéndose gracias a la mejora continua, el compromiso de los líderes de procesos, a los procedimientos en la optimización de controles ambientales y al apoyo de entes

externos especializados en distintos temas. Todo esto nos permite brindar acompañamiento y soporte a las diferentes áreas con el fin de mantener actualizados y controlados los aspectos e impactos ambientales que se puedan presentar.



Residuos

Gestión Integral de Residuos Sólidos

Durante el 2014 consolidamos el esquema de la gestión autosostenible de residuos sólidos en la compañía. Se comercializaron residuos aprovechables, especialmente Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEES) y metales, generando ingresos que nos permitieron cubrir los gastos por concepto de gestión de residuos peligrosos con los proveedores establecidos.

Este esquema representa un aporte en el sostenimiento económico de la compañía en términos de ahorro.

También se dio continuidad a los convenios de cooperación para la donación de residuos aprovechables (papel, cartón, plásticos y metales), especialmente en los distritos de Córdoba y Sucre, con las organizaciones COOPRESCOR y la Asociación de Recicladores Los Sabaneros, respectivamente.



GENERACIÓN Y GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS EN 2013 Y 2014



Residuos Generados 2013-2014

	RESIDUOS ORDINARIOS	RESIDUOS APROVECHABLES				RESIDUOS PELIGROSOS		
RESIDUOS	Residuos ordinarios	Metales varios	Papel y cartón	Residuos de Aparatos Electrónicos y Eléctricos (RAEE)	Retales de tubería Polietileno y Pealpe	Residuos Peligrosos varios/ sólidos contaminados con sustancias químicas/ aceites usados	Residuos hospitalarios	
ORIGEN	Sedes administrativas de Cartagena, Montería y Sincelejo	Operaciones, Mantenimiento, Construcciones y actividades administrativas	Actividades administrativas	Operaciones, Mantenimiento, y actividades administrativas	Operaciones, Mantenimiento y construcción	Operaciones, Mantenimiento, Construcciones y actividades administrativas	Enfermería	
CANTIDAD (TN 2013)	65,5	1,7	7,7	0,508	10,3	1,37	0,001	
CANTIDAD (TN 2014)	53,2	1,48	6,42	0,53	3,8	1,1	0,02	Generación de residuos 2014
DISPOSICIÓN FINAL	Dispuesto en relleno sanitario por la empresa prestadora de servicio público	Aprovechado por proveedor autorizado				Disposición en celda de seguridad, encapsulamiento o incineración por proveedor autorizado	Incineración por proveedor autorizado	

GESTIÓN DE RESIDUOS PELIGROSOS



Se trataron 1,65 toneladas de residuos, se continuó la gestión de residuos peligrosos de manera satisfactoria con los proveedores autorizados para esta actividad, en los tres distritos (Bolívar, Córdoba y Sucre). Se incorporó un nuevo pro-

veedor en el distrito *Bolívar* para la gestión de residuos hospitalarios generados en la enfermería, y las medicinas vencidas provenientes de los diferentes botiquines usados en la compañía.



Eficiencia Energética y Tratamiento de Agua



USO EFICIENTE DE LA ENERGÍA

En la sede de *Cartagena* contamos con un equipo para la autogeneración de *energía eléctrica* a base de *gas natural*.

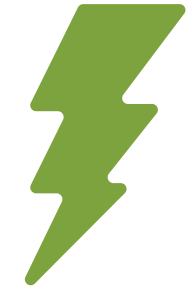
En *Montería* y *Sincelejo* no se cuenta con esta máquina debido a que la carga instalada (KVA) en estas sedes no supera los 150 KVA; sumados ambos consumos son inferiores a la oficina de *Cartagena* donde la carga instalada es de 300KVA.



GENERACIÓN ELÉCTRICA

2014

351.771,6



PRODUCCIÓN ELÉCTRICA (KWH)

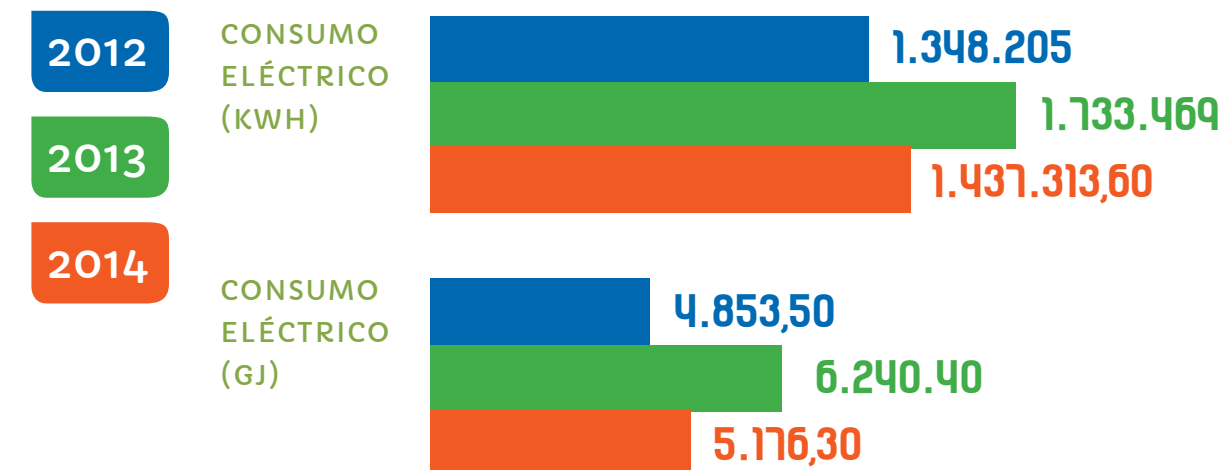
PORCENTAJE QUE APORTA AL CONSUMO ENERGÉTICO EN LA OFICINA PRINCIPAL DE CARTAGENA

70%

CONSUMO ELÉCTRICO

En el año 2014 obtuvimos una **reducción del 17%** en el consumo energético global con respecto al año anterior, debido a que en la sede central, que concentra el *60%* del consumo

total de Surtigas, se culminaron las labores de remodelación en la infraestructura, y por tanto se dejó de utilizar máquinas de alto consumo eléctrico.



Consumo por Región (KWH)	BOLÍVAR	CÓRDOBA	ANTIOQUÍA	SUCRE	TOTAL SURTIGAS
	685.524	246.834	17.841	135.343	1.085.542

CONSUMO DE ENERGÍA POR PERSONA

-17%

EN EL CONSUMO ENERGÉTICO PER CÁPITA/MES DE SURTIGAS CON RESPECTO AL AÑO ANTERIOR.

Esto se produjo gracias a la reducción de consumo que presentó la agencia central y al buen comportamiento de cada agencia en este indicador.

Consumo promedio per cápita de energía eléctrica mes (kwh)

	2012	2013	2014
Surtigas total	214,6	246	201,30
Bolívar	292	358	228,07
Sucre	240	206	169,66
Córdoba-Antioquía	163	306	131,14

El promedio de consumo de energía per cápita más alto se encuentra en **Bolívar**, donde se concentra el mayor flujo de personal administrativo y centros de almacenamiento de información digital. En Sucre el consumo promedio per cápita de energía por mes fue de 131.14, siendo el menor consumo reportado.

En todos los distritos se presentó una reducción en el consumo per cápita/mes comparán-

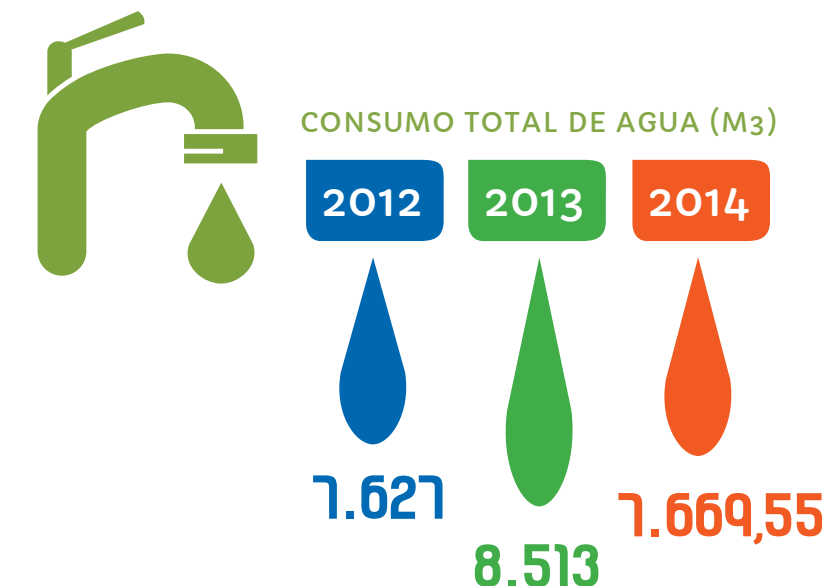
dolos con los dos años anteriores, lo que se debe a la implementación de medidas de ahorro y al uso de *iluminación de bajo consumo* energético como son las LED y las lámparas fluorescentes T5.



CONSUMO DE AGUA

Hubo una **reducción significativa** en el consumo de agua para toda la compañía, especialmente por la terminación de las obras de construcción en las oficinas principales de los tres distritos, además de *las buenas prácticas en el uso del recurso por parte de los colaboradores*.

El Distrito Bolívar presentó una reducción del 45% con respecto a 2013, comparando el consumo promedio per cápita de m3 agua por mes. En Sucre la reducción fue del 38.25% y en Córdoba del 66.7%.



CONSUMO TOTAL DE AGUA (M3)

	2012	2013	2014
Bolívar	4.993	5.573,24	5.021,06
Sucre	1.678	1.872,50	903,40
Córdoba-Antioquía	898	1.002,70	1.686,97

CONSUMO PROMEDIO PER CÁPITA DE AGUA MES (M3)

Año	Consumo Promedio (M3)
2012	1.2
2013	1.45
2014	1.07

Estos cambios son el resultado de la implementación del *registro individual de las metas en cada agencia*, teniendo en cuenta que este

nuevo concepto se refuerza con la cultura de ahorro en todas las oficinas de la compañía.

EMERGENCIAS AMBIENTALES

No hubo derrames de sustancias químicas. Se mantiene el resultado con respecto a años anteriores.



Emisiones

NUESTRA HUELLA DE CARBONO

Pudimos concretar en 2014 la adhesión al programa internacional Natural Gas Star, con el objetivo de establecer una línea base para reducción de las emisiones de Metano (CH4) en las operaciones propias de la compañía, en marco a una metodología de medición direc-

ta; reduciendo así la incertidumbre generada al método de factores de emisión que se viene usando en la actualidad. A cierre de 2014 el estado de este proceso se encuentra en el análisis de prefactibilidad para las mediciones directas.

Emisiones Directas de GEI (Alcance 1)

El incremento en las emisiones directas de GEI de 2014 con respecto a 2013, radica en la ampliación y crecimiento de las operaciones de

la compañía, nuevas instalaciones de usuarios, nuevas redes y centros de mediciones.



ALCANCE	FUENTE	GAS DE EFECTO INVERNADERO
Emisiones directas	Móviles: vehículos Surtigas y contratistas	CH4, CO2, N2o
	Estacionaria: generadores, motor gas natural (CHILLER)	CH4, CO2, N2o
	Venteo: tubería, revisiones preventivas, conexiones, estaciones.	CH4
	Fugitivas: medidores, estaciones, tuberías	CH4

EMISIONES DIRECTAS GEI (CO2-EQ):

2013 2014

54.180 55.689

Emisiones Indirectas de GEI al Generar Energía (Alcance 2)

En el año 2014 se establece una reducción en las emisiones por consumo de energía eléctrica con respecto a 2013 del orden del 17% para toda la compañía.

ALCANCE	FUENTE	GAS
Emisiones indirectas	2 Consumo de energía eléctrica comprada	Gas de efecto invernadero (GEI)

CÁLCULO BASADO EN METODOLOGÍA ISO 14064-1

EMISIONES INDIRECTAS GEI (CO₂-EQ):

276 226

2013 2014

Otras Emisiones Indirectas de GEI al Generar Energía (Alcance 3)

Se incrementaron en un 4% las emisiones indirectas relacionadas con movilidad y pernoctación de funcionarios en 2014 con respecto a 2013. Lo anterior está relacionado directamente con el aumento de personal en la compañía.

ALCANCE	FUENTE	GAS DE EFECTO INVERNADERO
Otras emisiones indirectas	Uso de transporte público por parte de funcionarios	CH ₄ ,CO ₂ ,N ₂ O
	3 Viajes de funcionarios, pernoctación en hoteles	CH ₄ ,CO ₂ ,N ₂ O

EMISIONES INDIRECTAS GEI (CO₂-EQ):

1.520 1.590

2013 2014



Hitos 2014 y Compromiso para 2015



Se consolidó el esquema autosostenible de residuos sólidos, en especial los Residuos de Aparatos Eléctrico y Electrónicos – RAEES- y continuaron los convenios de donación de residuos aprovechables.



Se concluyó la adhesión voluntaria al programa Natural Gas Star y se inició el estudio de prefactibilidad para medición directa de emisiones en campo. Para 2015 se espera establecer una línea base, a fin de proponer acciones para reducir emisiones de GEI en las operaciones de la compañía, específicamente emisiones de Metano (CH₄).



Se evaluará la factibilidad para la implementación de un programa de movilidad sostenible (carpooling) a través del parque automotor de la compañía. Este programa buscará la reducción de emisiones por movilización de colaboradores a nivel urbano e intermunicipal, además de obtener beneficios económicos con el ahorro en el transporte para la compañía.

Voces de Surtigas



Los contratistas de Surtigas, por toda la confianza generada con el Programa Proexit, se han dado cuenta que no solamente somos auditores sino que es un espacio para apoyarlos y acompañarlos en diferentes aspectos de su gestión empresarial.»

IVÁN RADI FREITES -
LÍDER DEL PROGRAMA PROEXIT



El acercamiento de Surtigas con la comunidad es clave para nuestra operación, y para que como empresa podamos trasladar a uno de nuestros principales grupos de interés los beneficios del Gas Natural.»

LUIS CARLOS TANGARIFE -
GERENTE DE OPERACIONES (E)



Hemos aprovechado la experiencia lograda prestando servicios para Surtigas para poder incursionar con otras empresas de Servicios Públicos, como Aguas de la Sabana, o con otras como Ecopetrol.»

ISAAC ARANA ZEA - GERENTE DE CONSTRUMAG
LTDA (CONTRATISTA DE SURTIGAS)



De las problemáticas ambientales que tenemos en el Departamento de Córdoba, la principal por la que se originan muchos de los conflictos ambientales es la del Uso del Suelo, lo cual genera presión sobre los ecosistemas de humedales.»

ALBEIRO ARRIETA LÓPEZ - SUBDIRECTOR
DE GESTIÓN AMBIENTAL DE LA CVS



Para el caso de Sucre me preocupa la zona costera, los municipios de Coveñas, Tolú y San Onofre, donde modelos de predicción sobre Cambio Climático llevan a pensar y tener por cierto que estas poblaciones pueden verse afectadas y ser relocalizadas, lo que significa un reto importante en materia de Servicios Públicos.»

ULISES OVIEDO MONTES - PROFESIONAL
ESPECIALIZADO DE CARSUCRE



Conoce todas las voces de Surtigas haciendo clic aquí:
<http://bit.ly/RepSurtigasP4>






«
En esta empresa
no somos un
cargo o un código.
En esta empresa
somos personas, y
se nos trata y se nos
respeta como tal»

 **PILAR 5**
Bienestar y
Desarrollo del
Talento Humano

Empleados de la sede de
Surtigas en Montería
GRUPO FOCAL

ASUNTOS RELEVANTES QUE
GUÍAN ESTE PILAR

- Retención del Talento Humano y Empleo 
- Formación y Desarrollo 
- Derechos Humanos 

La gestión del Talento Humano en Surtigas tuvo un gran desarrollo durante el 2014, los avances se ven reflejados en el plan de capacitación de la compañía, en los beneficios sociales para los colaboradores y en la construcción de la Política de Derechos Humanos de Surtigas con Enfoque Diferencial de Género.

Incrementamos las horas de capacitación en un **40%** especialmente en el proyecto de cambio de plataforma informática Smartflex, dirigido a más de 180 colaboradores, quienes recibieron en promedio 240 horas de formación, se capacitaron 24 colaboradores directos en RSE, entre ellos personal directivo y suministrado, y se

formaron 277 colaboradores en Derechos Humanos.

Tuvimos una mayor inversión de beneficios sociales por persona y un aumento en el número de colaboradores vinculados al *Fondo Mutuo de Ahorro* de la compañía. Además de los impactos logrados con los programas de Conciliación Familia – Trabajo y Más Para Ti, donde 414 personas flexibilizaron su horario de trabajo durante el Mundial de Fútbol de Brasil, mantuvimos el índice de retención referido a renuncias luego de la licencia de maternidad y paternidad, y diseñamos espacios para el descanso y recreación de los empleados.

Retención del Talento Humano y Empleo

En Surtigas comprendemos que el potencial de nuestras actividades reside en el Talento Humano, creemos que el éxito de nuestra compañía reside en gran medida en la gestión de las personas que integran los diferentes equipos

de trabajo, por tanto nos esforzamos en crear entornos laborales con condiciones y dotaciones diferenciadas que representen bienestar y desarrollo para nuestros colaboradores.

INVERSIÓN EN TALENTO HUMANO

\$31.365

MILLONES DE PESOS DESTINADOS A SALARIOS Y BENEFICIOS SOCIALES PARA COLABORADORES

\$10.538

MILLONES DE PESOS INVERTIDOS EN BENEFICIOS SOCIALES

\$7.000

MILLONES DE PESOS INVERTIDOS EN EL MEJORAMIENTO DE LAS INSTALACIONES Y ESPACIOS DE TRABAJO

438

EMPLEADOS DIRECTOS

EMPLEO

Colaboradores directos por distritos

BOLÍVAR	CÓRDOBA	SUCRE	TOTAL
287	83	68	438



RECONOCIMIENTOS

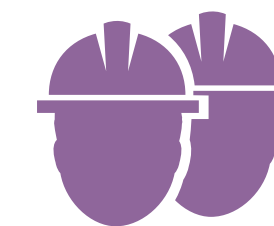
Por las buenas prácticas en la gestión del Talento Humano en temas de bienestar laboral, fuimos invitados a participar como panelistas en el **XIV Simposio Internacional de Gestión Humana: Felicidad Laboral, Productividad sin**

límite, organizado por La Federación Interamericana de Asociaciones de Gestión Humana (FI-DAGH) y la Federación Colombiana de Gestión Humana (ACRIP)

La Dirección de Talento Humano compartió la experiencia de Surtigas con el tema de «Trabajos de cuidado y mercados laborales» en el marco del **II Foro Regional de Empresas por la Igualdad**, liderado por la Cooperación Española, el Ministerio de Trabajo de Colombia,

la Alta Consejería Presidencial para la Equidad de la Mujer, el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y la Agencia Española de Cooperación Internacional al Desarrollo (AECID).

PRINCIPALES INDICADORES DE EMPLEO



El número de colaboradores fijos directos disminuyó en 2014, debido a que durante este año obtuvieron su pensión de vejez 5 personas que se encontraban en una etapa de transferencia de conocimientos.

En cuanto a la rotación, ésta es mayor respecto al 2013 porque Surtigas cuenta con una población considerable que está cumpliendo

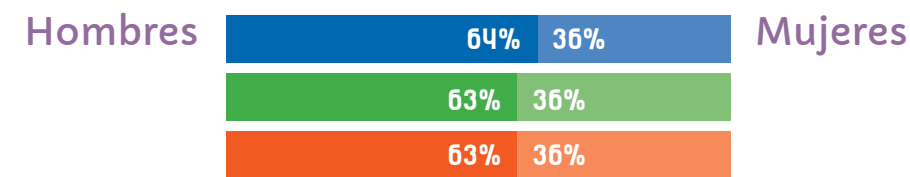
los requisitos para obtener su pensión de vejez, adicionalmente, existe una rotación típica de las características de las generaciones X y Y. A su vez, el número de empleos suministrados se incrementó teniendo en cuenta que se está implementando un cambio de plataforma tecnológica y se trabajó en la fase de capacitación del software.



VARIACIÓN % 2014 -2013: -1,4%

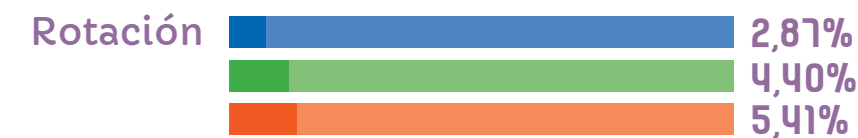


VARIACIÓN % 2014 -2013: 40,7%



VARIACIÓN % 2014 -2013: -47,1%

26,3%



VARIACIÓN % 2014 -2013: 23%



2012 2013 2014

* AQUELLOS CONTRATADOS A TRAVÉS DE BOLSA DE EMPLEO .

VARIACIONES SEGÚN DISTRITO

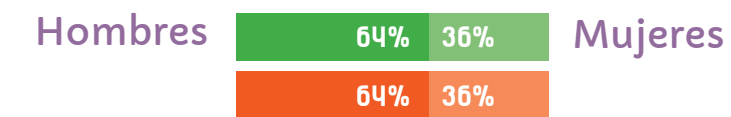
Bolívar



VARIACIÓN % 2014 -2013: -1%



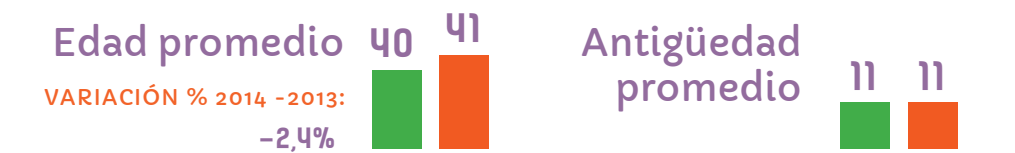
VARIACIÓN % 2014 -2013: 41,2%



VARIACIÓN % 2014 -2013: -57,7%



VARIACIÓN % 2014 -2013: -4,5%



VARIACIÓN % 2014 -2013: -2,4%

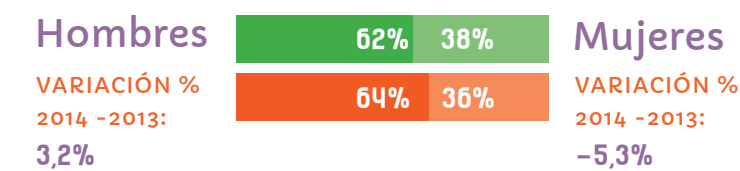
Córdoba



VARIACIÓN % 2014 -2013: -4,6%



VARIACIÓN % 2014 -2013: 30,8%



VARIACIÓN % 2014 -2013: 3,2%

VARIACIÓN % 2014 -2013: -5,3%

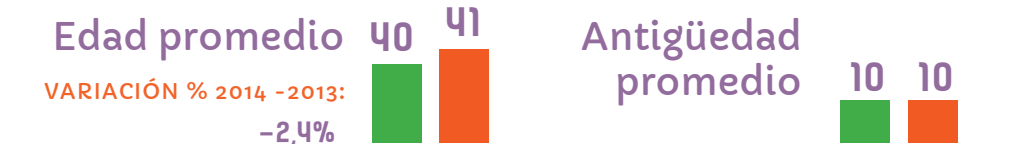


VARIACIÓN % 2014 -2013: -40%

100%



VARIACIÓN % 2014 -2013: 97,7%



VARIACIÓN % 2014 -2013: -2,4%



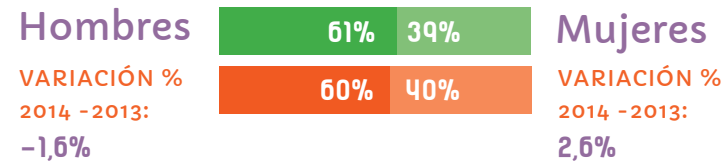
Sucre



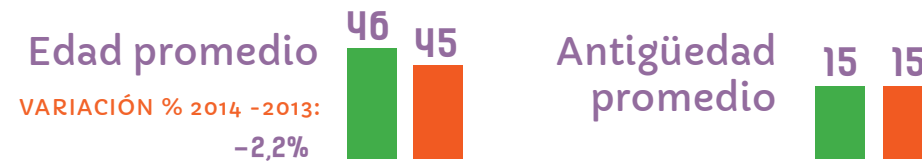
VARIACIÓN % 2014 -2013: 3%



VARIACIÓN % 2014 -2013: 57,1%



VARIACIÓN % 2014 -2013: 100%



NUESTROS DIRECTIVOS

Es importante destacar que la mayoría de colaboradores que ocupan altos cargos directivos en **Surtigas**, provienen de la comunidad local donde realizamos operaciones significativas.



COLABORADORES

NÚMERO DE COLABORADORES

Número de directivos provenientes de la comunidad local



Número total de directivos en cargos de gerencia, dirección y jefaturas

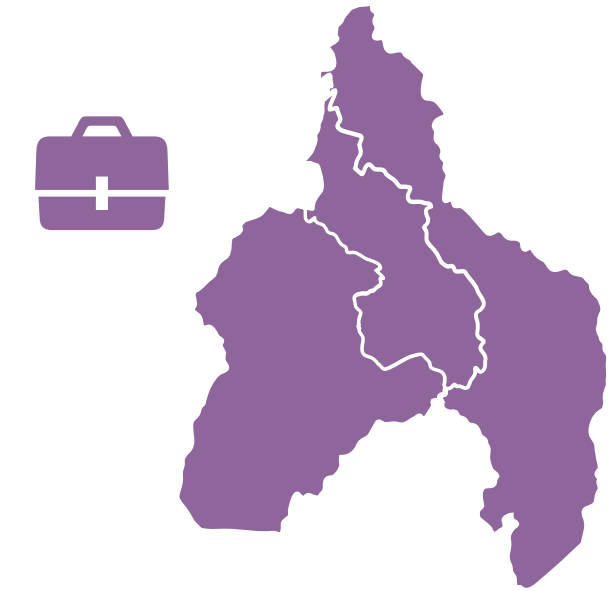


PORCENTAJE



Directivos por región

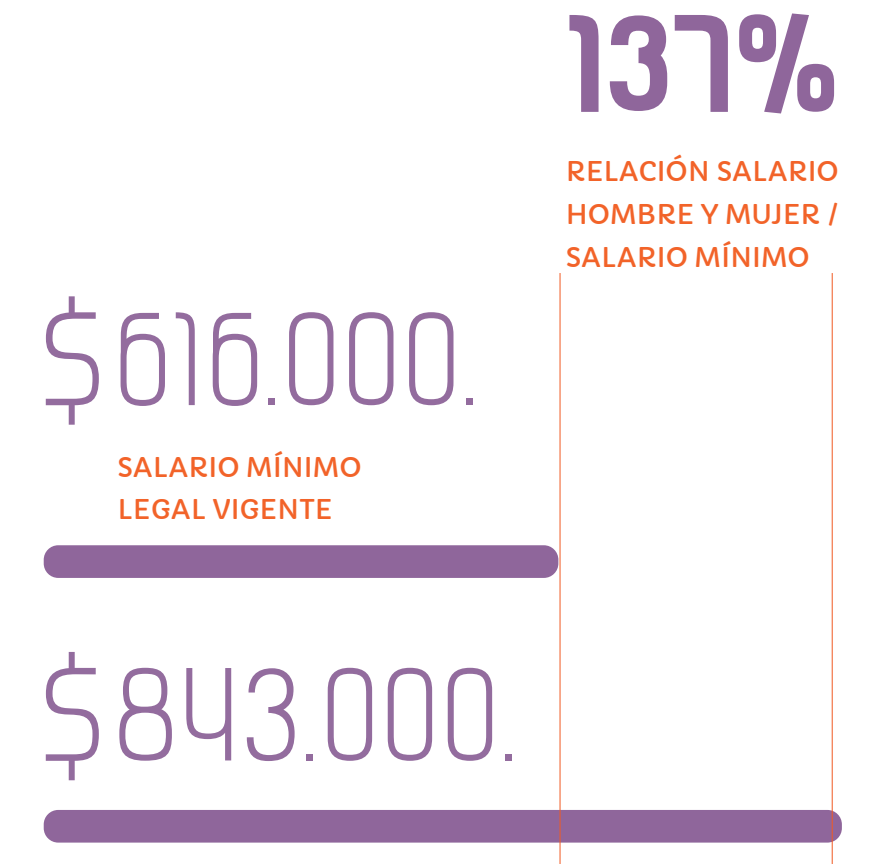
DISTRITO	CANTIDAD	
	2013	2014
Bolívar	25	24
Córdoba	2	1
Sucre	6	5
TOTAL	33	30



SALARIOS

En Surtigas la remuneración salarial se establece de acuerdo a las competencias de los colaboradores, indistintamente del género o cualquier otra característica susceptible de discriminación. En este sentido, los salarios son asignados teniendo en cuenta el *nivel de responsabilidad e impacto de las tareas desarrolladas*.

DISTRITOS
BOLÍVAR,
CÓRDOBA
Y SUCRE



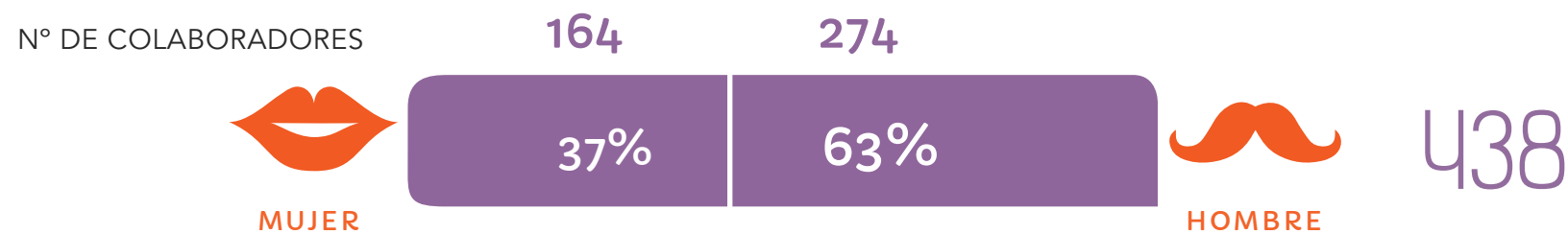
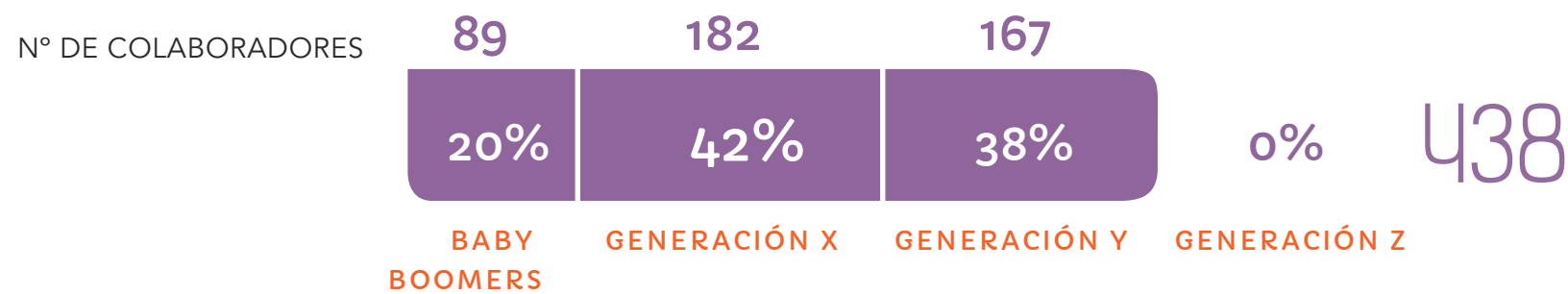
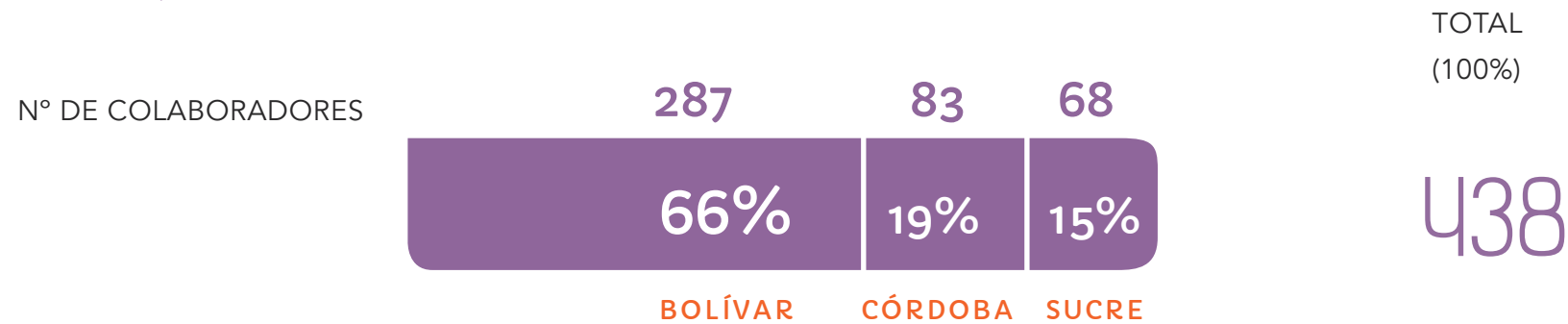
ROTACIÓN

El gran reto para Surtigas es la contratación y retención de los mejores talentos. El mayor número de vinculaciones tuvo lugar en el *distrito Bolívar*, en su mayoría el número de personas contratadas son hombres entre 38 y 50 años, es decir, personas que corresponden a la generación X.

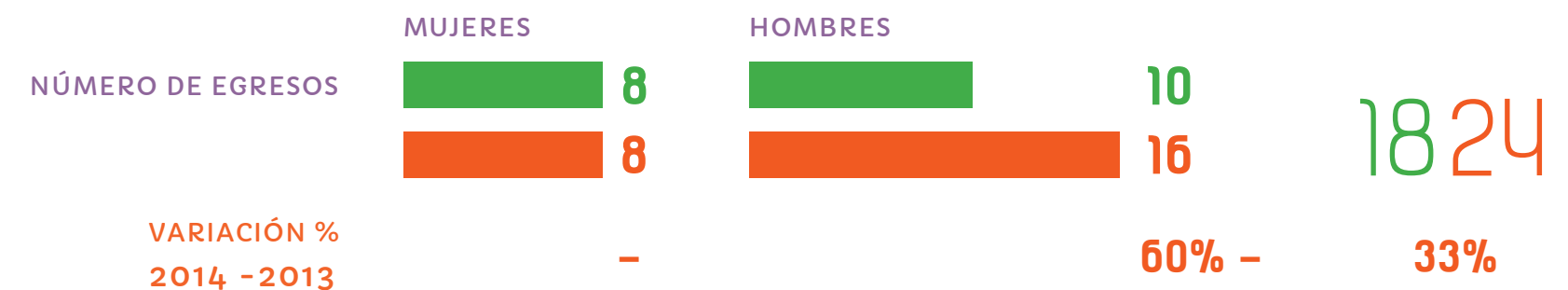
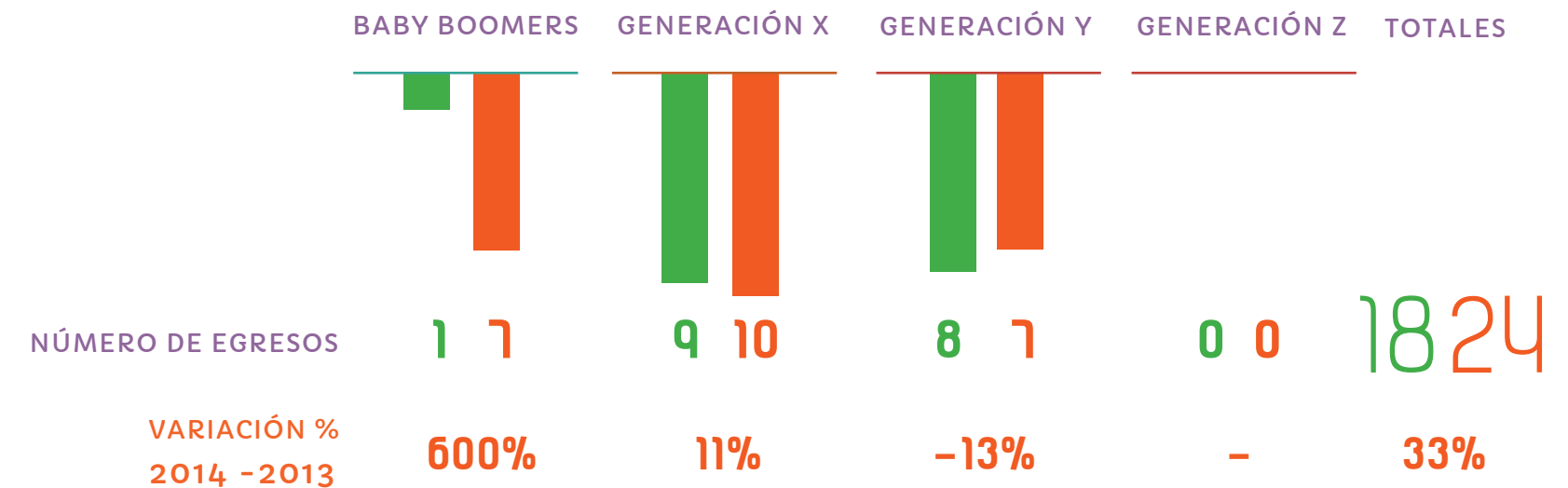
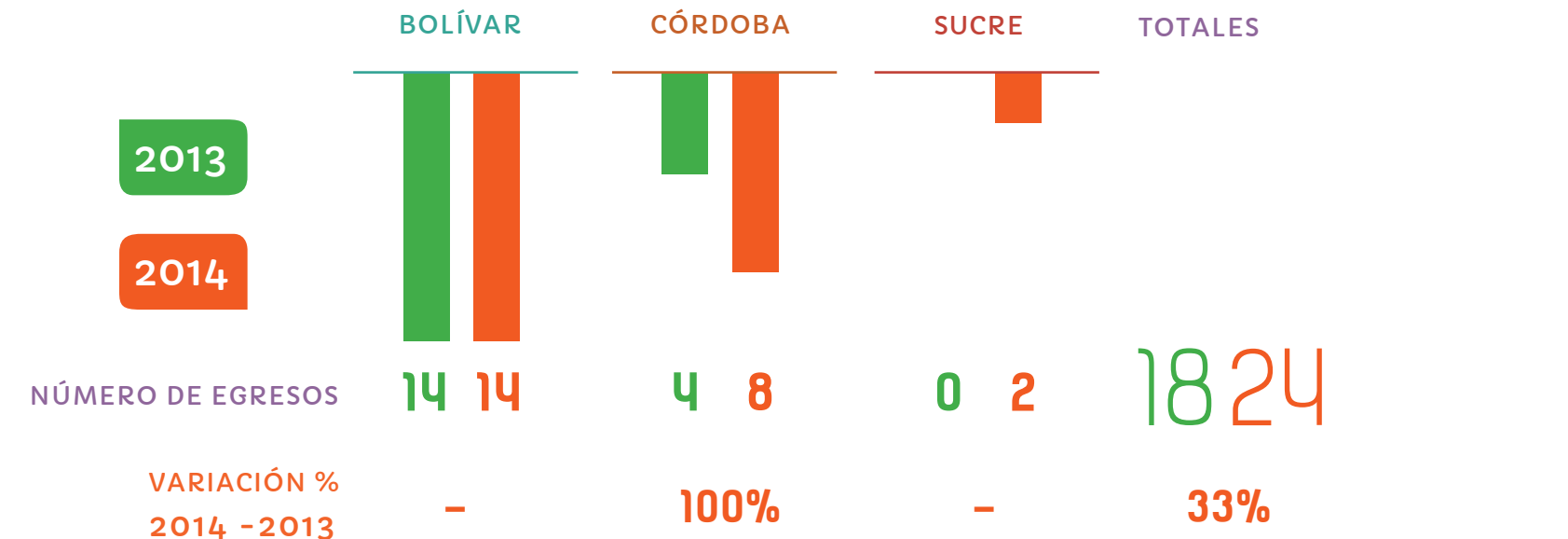
Rangos de edad según consideración de la empresa

GENERACIÓN	RANGO DE EDAD
BABY BOOMERS	51-68
GENERACIÓN X	38-50
GENERACIÓN Y	20-37
GENERACIÓN Z	1-19

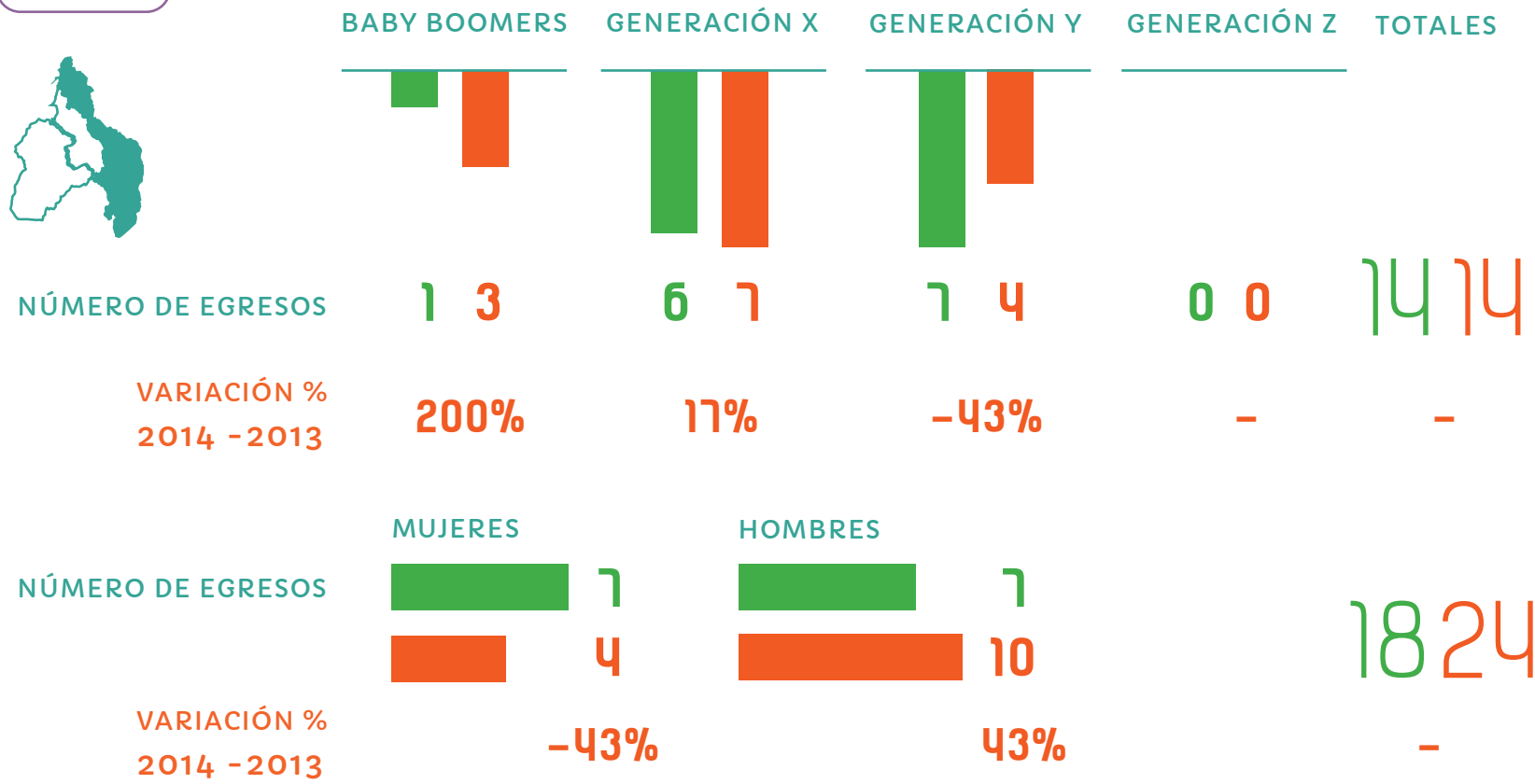
NÚMERO Y PORCENTAJE DE COLABORADORES DISTRIBUIDOS POR REGIÓN, GENERACIÓN Y SEXO



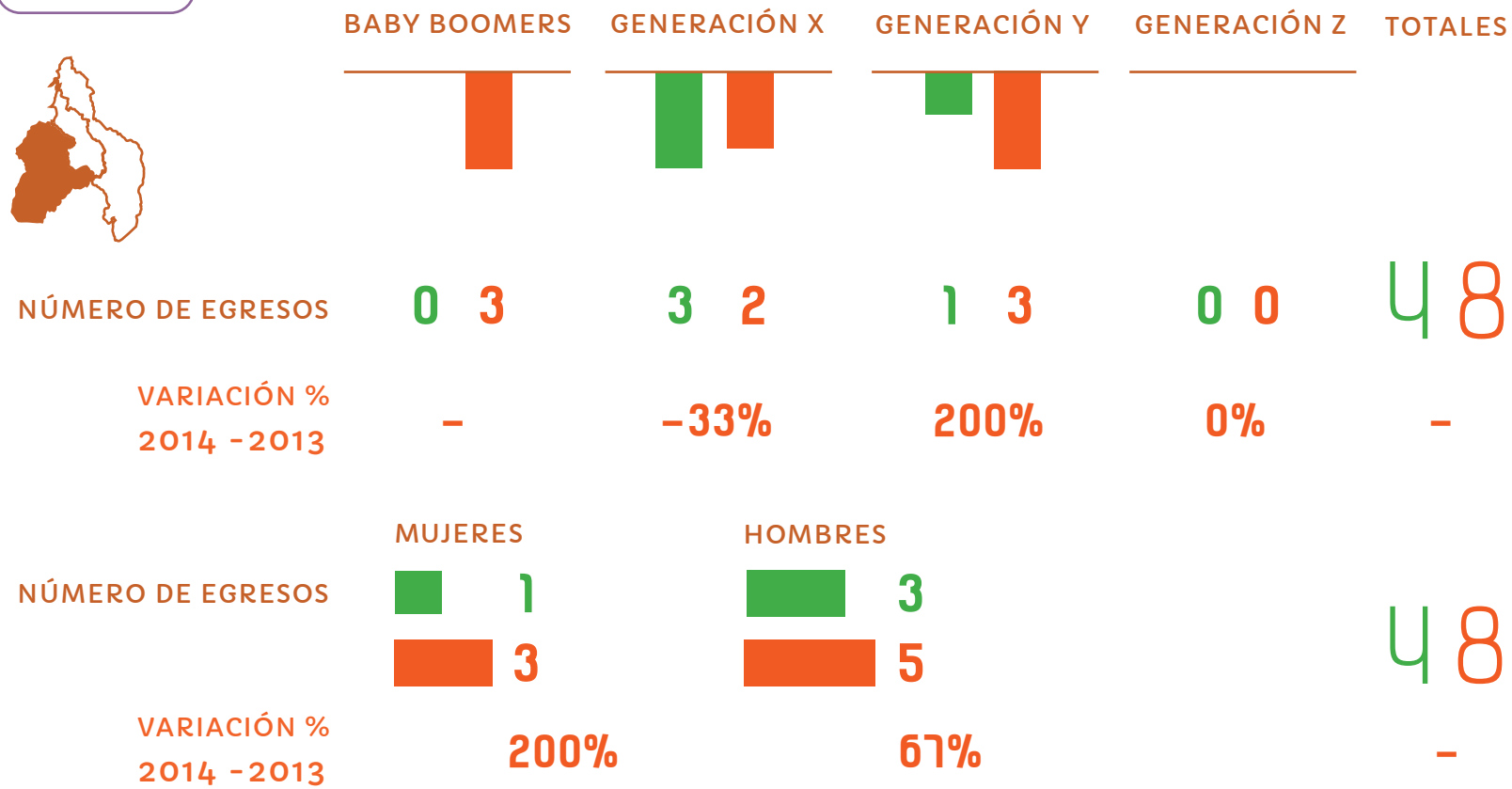
ROTACIÓN Y VARIACIÓN DETALLADA POR DISTRITOS



Bolívar



Córdoba



Sucre



ÍNDICE DE REINCORPORACIÓN Y RETENCIÓN TRAS LICENCIA POR MATERNIDAD Y PATERNIDAD



EL 100% DE LOS COLABORADORES QUE TOMARON LICENCIA POR MATERNIDAD Y PATERNIDAD SE REINCORPORÓ A SUS ACTIVIDADES LABORALES LUEGO DE ESTE PERIODO.

23 COLABORADORES QUE DISFRUTARON MAT/PAT



MUJER



HOMBRE



REINCORPORACIÓN Y RETENCIÓN

100%

DETALLES POR REGIÓN

En el distrito Sucre no se registraron licencias por maternidad o paternidad en 2014. En las demás regiones se registraron 23 en total.

Bolívar

17 COLABORADORES QUE DISFRUTARON MAT/PAT

REINCORPORACIÓN Y RETENCIÓN



Córdoba

6 COLABORADORES QUE DISFRUTARON MAT/PAT

REINCORPORACIÓN Y RETENCIÓN



PACTO COLECTIVO

Es un convenio colectivo entre Surtigas y sus colaboradores, en el que se definen los beneficios para los empleados y su grupo familiar. El Pacto cuenta con representantes elegidos por votación entre todos los colaboradores, quienes se reúnen por lo menos una vez por año con los directivos de la organización para dialogar y concertar, no obstante, existe una co-

municación constante y fluida, en un espacio de colaboración y construcción conjunta entre las partes.

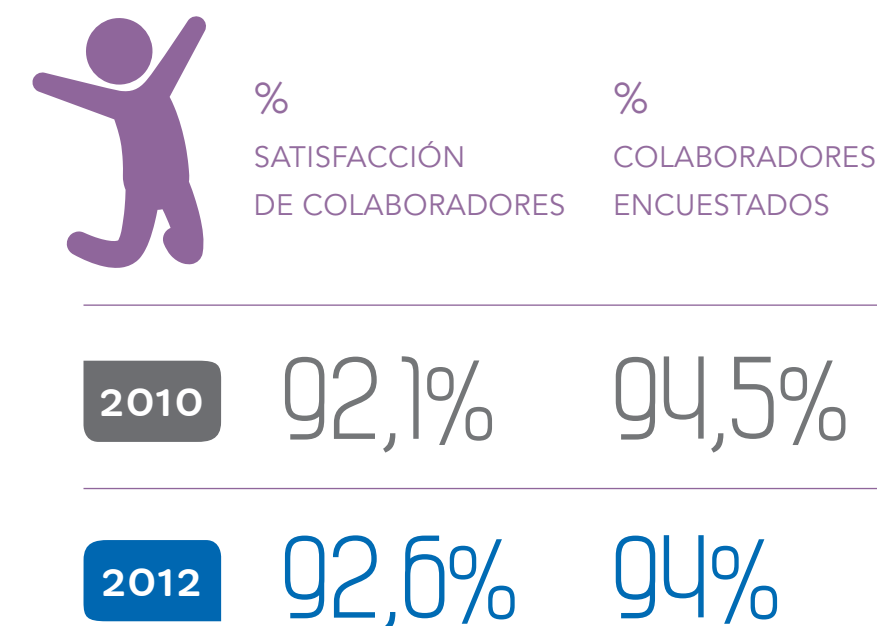
En 2014 las reuniones estuvieron centradas en acordar los incrementos salariales para este año.



MEDICIÓN DE CLIMA LABORAL

La medición de clima laboral no se hizo en el 2014. Se realizará en el 2015 de forma simultánea con las empresas relacionadas de Promigas, utilizando la metodología de Great Place To Work, además se incluirá a los distritos y las agencias para obtener información detallada y completa que nos permita realizar un plan de acción que responda a las diferentes necesidades.

Para mantener el bienestar de nuestros colaboradores y sus familias continuaremos desarrollando actividades en el marco del programa Más Para Ti.



EQUIPARES: UN SELLO DE EQUIDAD LABORAL



Nuestra adhesión al Programa de Certificación de Sistemas de Gestión de Igualdad de Género Sello Equipares, es una decisión que responde al compromiso de contribuir a una sociedad más justa e incluyente. Las empresas que participamos de este programa traba-

jamos para convertirnos en referentes de equidad a partir de la transformación de nuestra cultura organizacional, y la promoción de ambientes laborales donde prime la igual de mujeres y hombres como sujetos de derechos.

Si bien la vinculación a Equipares se dio en 2013, la puesta en marcha de la ruta operativa inició en 2014 con la conformación del Comité de Igualdad de Género, integrado por 6

colaboradores, quienes tienen la función de liderar y coordinar las diferentes actividades al interior de la empresa.

Durante este año hemos realizado varias actividades para la adaptación al cambio: realizamos encuentros de sensibilización con nuestros colaboradores en todos los distritos de la empresa, hemos asistido a 4 talleres de formación en políticas de igualdad de género, acoso en el trabajo y comunicación no sexista, y también participamos del *Foro Regional de Empresas por la Igualdad de Género*.

Incluimos el *enfoque diferencial de género en nuestra Política de Derechos Humanos* para cumplir con la elaboración de la Política de Igualdad de Género; asimismo, realizamos un diagnóstico organizacional con perspectiva de género. A partir de este análisis de nuestra empresa, estructuramos el plan de acción para la implementación del Sistema, que ejecutaremos en 2015.

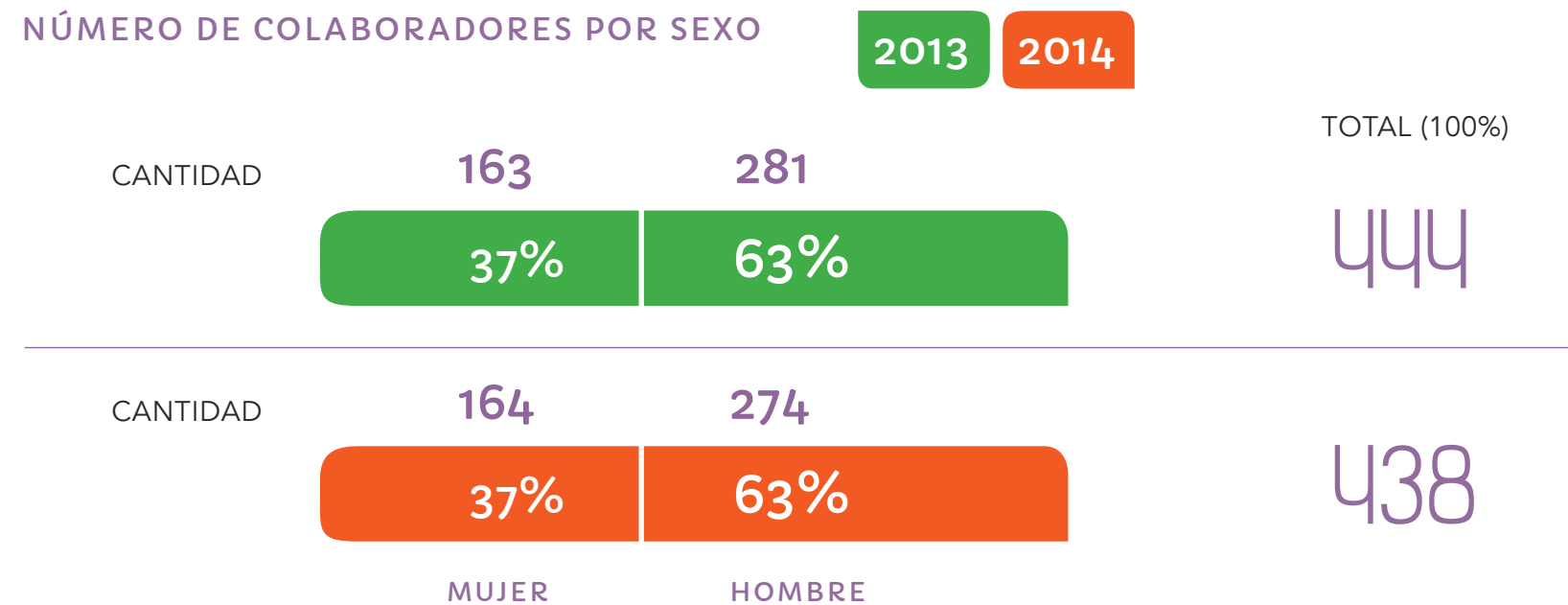
El Sello de Equidad Laboral «Equipares» es una iniciativa liderada por el *Ministerio de Trabajo*,

con apoyo de la *Alta Consejería Presidencial para la Equidad de la Mujer*, el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo – PNUD-, y la Entidad para la Igualdad de Género y el empoderamiento de la Mujer -ONU Mujeres-.



SURTIGAS TAMBIÉN PARTICIPA DE LA INICIATIVA **PRINCIPIOS PARA EL EMPODERAMIENTO DE LAS MUJERES –WEPs-**, DE **ONU MUJER Y PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS**, ACOGIENDO 7 PRINCIPIOS PARA EMPODERAR A LAS MUJERES EN EL LUGAR DE TRABAJO, EN EL MERCADO Y EN LA COMUNIDAD.

NÚMERO DE COLABORADORES POR SEXO



CRITERIOS DE INCLUSIÓN DEL PORCENTAJE DE MUJERES EN PUESTOS DIRECTIVOS



La mayoría de los cargos ocupados por mujeres corresponden a puestos de jefaturas, sólo el 2% ocupa un lugar a la alta dirección

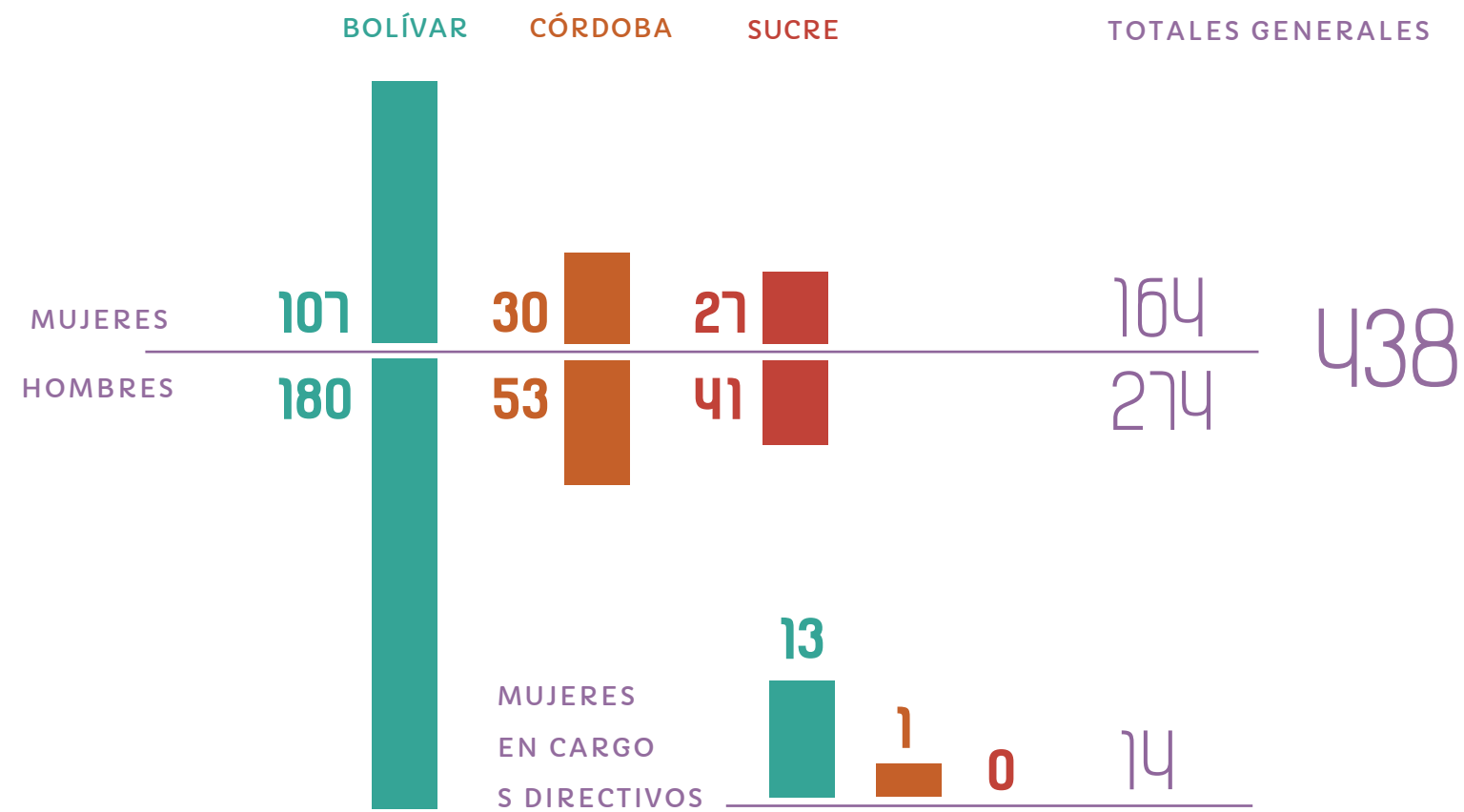
30%
 MUJERES EN PUESTOS DE JEFATURA, ES DECIR, PRIMERA LÍNEA DE LA GESTIÓN
 (% DEL TOTAL DE PUESTOS DE GESTIÓN DE JUNIOR)

2%
 MUJERES EN PUESTOS DE ALTA DIRECCIÓN, ES DECIR, UN MÁXIMO DE DOS NIVELES DE DISTANCIA DESDE EL CEO O POSICIÓN COMPARABLE
 (% DEL TOTAL DE PUESTOS DE ALTA DIRECCIÓN)

CRITERIOS DE INCLUSIÓN DEL PORCENTAJE DE MUJERES EN PUESTOS DIRECTIVOS

MUJERES EN PUESTOS DE DIRECCIÓN

Secretaría General (a nivel Gerente)	1
Cargos Directivos	0
Cargos de Jefatura	13
TOTAL	14



EJE DE ACCIÓN	PROGRAMAS	INVERSIÓN (\$ MILLONES)		
		2012	2013	2014
Ahorro-inversión	Créditos de Vivienda. Fondo Mutuo de Ahorro.	1.333	1.115	1.434
Protección	Plan Complementario de Salud. Póliza Odontológica. Seguro de Vida.	1.659	1.965	1.959
Económico	Primas Extralegales. Prima de Vacaciones. Subsidio de Alimentación. Prima de Antigüedad.	4.710	5.091	4.931
Económico	Becas Hijos Colaboradores. Auxilios a Colaboradores. Capacitación y Desarrollo.	948	1.329	1.312
Equilibrio vida/trabajo	Actividades de bienestar (DÍA DE LA MUJER, DÍA DE LA FAMILIA, CAMPEONATOS DEPORTIVOS, FIESTAS FIN AÑO, SEMANA CULTURAL, VACA- CIONES RECREATIVAS) Horarios flexibles. Dotación a todos los colaboradores	843	1.166	902

BENEFICIOS SOCIALES



La inversión en beneficios para nuestros colaboradores en el año 2014 fue de **\$10.538 millones de pesos**, un 1,20% menos respecto de 2013, cuando la inversión fue de \$10.666 millones de pesos. Sin embargo, buscando hacer más efectiva la inversión, pasamos de destinar \$22.7 millones por persona en 2013 a \$24 millones de pesos en 2014.

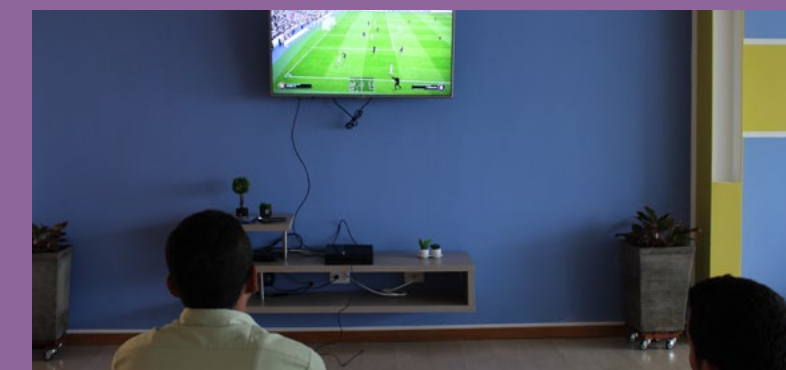
Número de Colaboradores con Jornada Completa que Reciben el Beneficio

CONCEPTO	BOLÍVAR	CÓRDOBA	SUCRE	TOTAL
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Seguro de vida ✓ Seguro médico ✓ Cobertura por incapacidad/invalidez ✓ Permiso por maternidad /paternidad ✓ Primas Extralegales/ Prima Antigüedad 	287	83	68	438
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Fondo de pensiones 	284	83	68	438

* ESTAMOS TRABAJANDO EN DISCRIMINAR LAS CIFRAS A NIVEL GLOBAL PARA TENER UNA INFORMACIÓN POR DISTRITO MÁS EXHAUSTIVA Y COMPLETA, QUE NOS PERMITA CONOCER AÚN MEJOR LA APLICACIÓN DE ESTOS BENEFICIOS.



Hitos en los Programas de Beneficios para Colaboradores



Eje de Ahorro e Inversión: en 2014 aumentó en un 8% el número de colaboradores que se encuentran vinculados al Fondo Mutuo de Inversión de la compañía (FIMPRO), representando una cifra significativa en la búsqueda del fomento de la cultura del ahorro entre nuestros colaboradores.

Conciliación Vida/Trabajo: incorporamos el programa Banco de Tiempo Mundialista. Surtigas es una empresa que valora las pasiones y los intereses personales de sus colaboradores, por ello en 2014 se diseñaron programas especiales para que en todos los distritos pudieran disfrutar del Mundial de Fútbol Brasil 2014, de esta manera, 414 personas flexibilizaron su horario de trabajo para compartir en compañía de sus compañeros y familiares este evento.

Semana de adaptación Mamá Lactante: 16 mujeres tuvieron una reincorporación a sus labores de manera parcial durante la primera semana laboral al regreso de su licencia de mater-

nidad. Esto contribuyó a que no se registraran renuncias luego de la licencia de maternidad.

Sala VIP: se trata de un espacio en la oficina principal de Cartagena, diseñado para que los colaboradores puedan descansar, compartir y relajarse en los períodos de receso de la jornada laboral. La sala cuenta con diferentes ambientes con zonas de descanso, videojuegos y lectura, que ofrecen mayor confort para nuestros colaboradores.

Gimnasio: inauguramos el Gimnasio Body FES en las instalaciones de la oficina de Cartagena, un espacio dotado y acondicionado con todos los elementos para que nuestros colaboradores puedan realizar ejercicios y mantener una buena salud física. Las Generaciones X e Y son las que más frecuentan el Body FES. Para los colaboradores de los otros distritos existen

convenios con empresas que ofrecen servicios para el entrenamiento físico.

Programa «El Mejor Regalo es Poder Escoger»: para poder satisfacer los intereses y gustos de cada uno de los colaboradores, implementamos la modalidad de que las personas puedan escoger dentro del catálogo de artículos contemplado en el plan de beneficios, el regalo que más se ajuste a sus necesidades y preferencias. Los regalos se entregan por nacimiento, por el Día de la Mujer, y en Navidad para los colaboradores y para sus hijos.

Horarios a la Carta: Luego de un plan piloto se puso en funcionamiento la iniciativa “Horario a la Carta” disponible con horarios de trabajo alternativos al tradicional de la compañía. El 24% de los colaboradores cuenta con este beneficio.

Teletrabajo: la compañía cuenta con la infraestructura tecnológica necesaria para el trabajo a distancia. Durante 2014, 4 personas hicieron parte de un plan piloto, posteriormente se incorporó una persona en condición de discapacidad que es hoy el único teletrabajador de la compañía.

FONDO DE EMPLEADOS DE SURTIGAS (FES)

El Fondo de Empleados de Surtigas —FES— continuó aportando importantes beneficios sociales para los colaboradores y sus familias, contribuyendo al mejoramiento de la calidad

de vida y las condiciones económicas, culturales, recreativas y educativas de éstos.

Se otorgaron 2.878 créditos.

	2012	2013	2014
NÚMERO DE SOCIOS	434	450	430
APORTES DE LOS SOCIOS (\$)	569.054.234	714.290.342	837.573.520
CONTRIBUCIÓN DE LA EMPRESA (\$)	250.000.000	250.000.000	250.000.000
CONTRIBUCIÓN POR FOMENTO AL DEPORTE (\$)	48.950.084	58.722.814	60.250.596
NÚMERO DE CRÉDITOS	2.322	2.688	2.878



FONDO MUTUO DE INVERSIÓN (FIMPRO)

El Fondo Mutuo de Inversión —FIMPRO— es un programa destinado al ahorro proyectado de nuestros colaboradores, donde la empresa también brinda un acompañamiento económico en proporción a los ahorros directos de los empleados.

En 2014 se registró un incremento global del total de aportes del **14%** respecto del año anterior.

	2012	2013	2014	%
NÚMERO DE SOCIOS	270	280	301	8%
APORTES DE LOS SOCIOS (\$)	698.272.224	744.355.053	883.101.724	14%
CONTRIBUCIÓN DE LA EMPRESA (\$)	470.888.853	508.576.949	584.733.462	15%
TOTAL APORTES	1.169.161.077	1.282.932.002	1.467.835.186	14%

DATOS DISCRIMINADOS POR DISTRITOS

	NÚMERO DE SOCIOS	APORTES DE LOS SOCIOS (\$)	CONTRIBUCIÓN DE LA EMPRESA (\$)	TOTAL APORTES	
BOLÍVAR	203	648.648.961	411.352.691	1.060.001.652	2013
	205 ^{1%}	724.054.318 ^{12%}	463.274.558 ^{13%}	1.187.328.876 ^{12%}	2014
CÓRDOBA	49	78.952.127	61.682.605	140.634.732	2013
	59 ^{20%}	96.557.844 ^{22%}	75.545.173 ^{22%}	172.103.017 ^{22%}	2014
SUCRE	28	46.753.965	35.541.653	82.295.618	2013
	37 ^{32%}	62.489.562 ^{34%}	45.913.731 ^{29%}	108.403.293 ^{32%}	2014

● VARIACIÓN % 2013 - 2014

Formación y Desarrollo

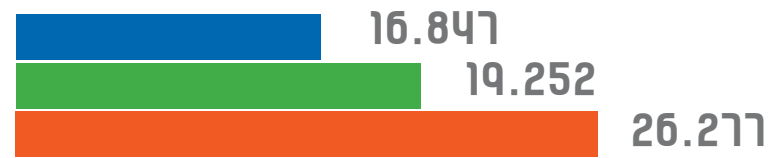
DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO

Detalle de horas de formación

Se registró un incremento del 40% en horas de capacitación al año por colaborador, con una inversión de 817 millones de pesos.

2012 2013 2014

Horas de formación
% INCREMENTO: 36%



Promedio horas de formación al año por colaborador
% INCREMENTO: 40%



Inversión (\$ millones)



% INCREMENTO: 1%

El incremento de horas de formación obedece a que, durante el año 2014, se iniciaron las capacitaciones del proyecto Smartflex, dirigido

a más de 180 colaboradores que recibieron en promedio 240 horas de capacitación.



Smartflex es una herramienta tecnológica flexible, estructurada bajo estrictas **normas ISO 9001**, que se adapta a los requerimientos y necesidades de las empresas. Repre-

senta una única plataforma multiservicios, integrada y convergente que habilita soluciones rápidas e inteligentes para las empresas relacionadas de **Promigas**.



Por otro lado, durante 4 semanas con una intensidad de *17 horas de formación*, se capacitaron voluntariamente 27 colaboradores en Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y Sostenibilidad, entre ellos personal directivo y suministrado.

DETALLE DE HORAS DE FORMACIÓN POR SEXO

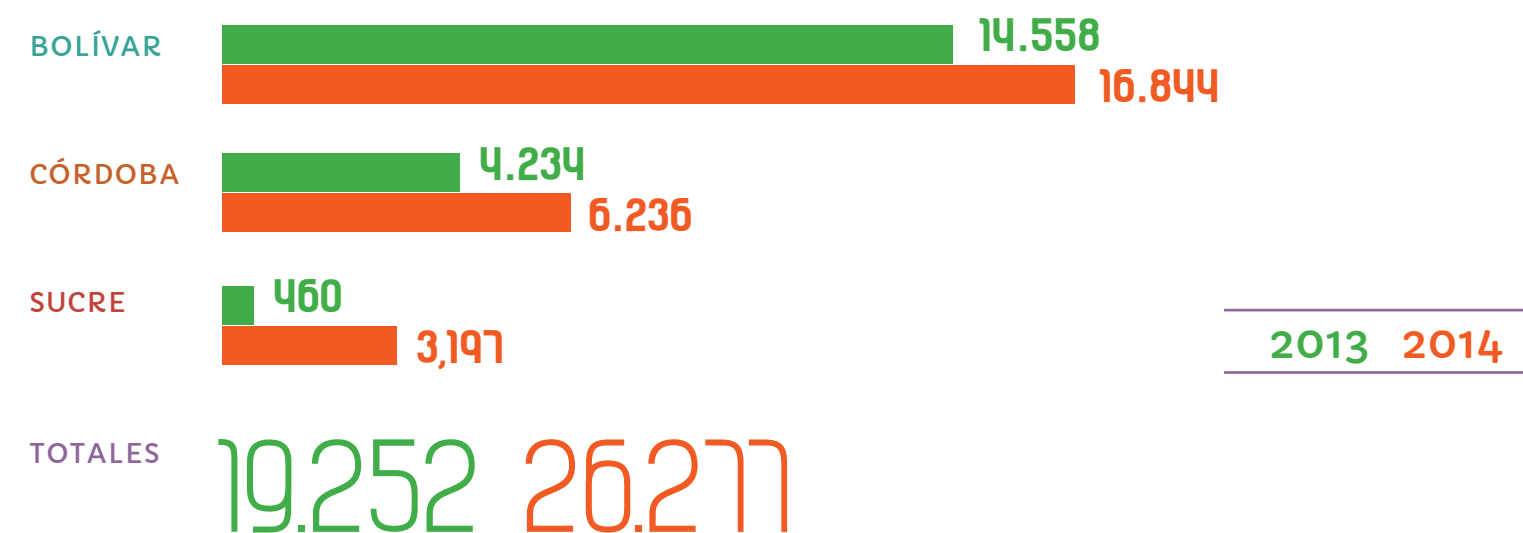
	Nº DE COLABORADORES	HORAS DE FORMACIÓN	PROMEDIO HORAS DE FORMACIÓN AL AÑO POR TRABAJADOR
MUJER	164	14.140	86
HOMBRE	274	12.137	44
TOTAL	438	26.277	60



DETALLE DE HORAS DE FORMACIÓN
POR CATEGORÍA PROFESIONAL

	Nº DE COLABORADORES	HORAS DE FORMACIÓN	PROMEDIO HORAS DE FORMACIÓN AL AÑO POR TRABAJADOR
 DIRECTORES	43	1.660	39
COORDINADORES / ANALISTAS	111	7.014	63
AUXILIARES	149	14.676	98
TÉCNICOS	130	2.783	21
TOTAL	438	26.277	60
 Nivel de cargo			
GERENTE	5	69	14
DIRECTOR / A	11	273	25
JEFE / A	27	1.318	49
INGENIERO / A	14	653	47
COORDINADOR / A	63	4.687	74
ANALISTA	40	1.847	46
AUXILIAR	142	14.676	98
TÉCNICO	120	2.457	20
AYUDANTE	16	297	33
TOTAL	438	26.277	60

HORAS DE FORMACIÓN PARA
2014 EN RELACIÓN A 2013, POR DISTRITO



EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Durante el año fueron evaluados 421 colaboradores, a los 17 restantes *no se les aplico la evaluación* teniendo en cuenta que durante to-

do el año estuvieron por fuera de la empresa apoyando el proyecto de implementación de la plataforma SmartFlex.

	2013	2014	%
Nº COLABORADORES EVALUADOS			
 MUJER	160	161	0,6%
 HOMBRE	267	260	-2,6%
TOTAL	427	421	-1,4%

NIVEL DE CARGO	2013	2014
Analista	38	34
Auxiliar	140	145
Ayudante	11	9
Coordinador	54	59
Director	10	12
Gerente	5	5
Ingeniero	12	12
Jefe	27	26
Técnico	130	119
TOTALES	427	421

NRO. DE EVALUACIONES DE DESEMPEÑO POR NIVEL

EVALUACIÓN DE COLABORADORES POR REGIÓN

Nº COLABORADORES EVALUADOS POR DISTRITO	2013	2014
BOLÍVAR	276	273
CÓRDOBA	86	82
SUCRE	65	66
TOTALES	427	421



Hitos más Importantes de Selección y Desarrollo

Programa Soy Surtigas: se continuó trabajando con el programa de consolidación de cultura «Soy Surtigas... y se me nota», para el fortalecimiento de las competencias organizacionales. En el primer semestre se realizaron las actividades enfocadas a la competencia de Trabajo en Equipo con un porcentaje de asistencia de un 98% de los colaboradores; y en el segundo período se trabajó en Orientación al Cambio con una asistencia del 97%.



Programa Vicio del Ser: programa enfocado al mejoramiento de las competencias de servicio del área de Atención a usuarios. Se llevaron a cabo actividades para el crecimiento, aprendizaje y disfrute de este personal, completando un total de 19 horas.

individuales concretas en el desarrollo de su rol y en la gestión de equipos.

Surtilíder - Liderazgo a la Carta: el programa Surtilíder incorporó una nueva metodología llamada Liderazgo a la Carta, que facilita la asistencia y el compromiso de los líderes en su proceso de autodesarrollo, a través de diferentes alternativas que permitan gestionar su tiempo según su disponibilidad. La finalidad es generar mejoras

Zona F: se realizó el lanzamiento de «Zona F», un aula virtual donde los colaboradores puedan aprender, investigar e innovar desde este espacio. Se puede realizar inducción, entrenamiento o capacitaciones apoyados por herramientas virtuales.

Programa de Automatización: es la implementación del sistema de automatización de la huella digital de los colaboradores en registros

e incorporación a los eventos de formación o de bienestar laboral.

Surtipensionado: ingresaron 5 personas a formar parte del programa Surtipensionado. Éste facilita la adaptación de los colaboradores que se pensionan, a través de actividades como coaching individual en proyecto de vida, asesoría jurídica, acompañamiento financiero, talleres de cambio de régimen pensional y conversatorios.

Gestión Talento Humano Contratista: Se realizaron 2 actividades de formación en el mar-

co del programa Gestión del Talento Humano con Contratistas: Seleccionando a los Mejores, que contó con una asistencia de un 83% de empleados contratistas; y Desarrollando a mi Personal, con la asistencia de un 72% de éstos. La iniciativa tiene como finalidad conocer qué actividades y procesos de Gestión Humana se realizan en cada una de las empresas contratistas y compartir buenas prácticas en la gestión del Talento Humano. De esta manera se busca fomentar el fortalecimiento de estas empresas.

Compromisos para 2015

- El reto más grande del área es seguir diseñando y consolidando programas y proyectos que brinden Beneficios a la carta, para satisfacer las necesidades de los diferentes grupos generacionales.
- Otro desafío es consolidar los canales de comunicación y diálogo con los colaboradores:

- ✓ JORNADA GERENCIAL
- ✓ INTRANET
- ✓ RED SOCIAL CORPORATIVA
- ✓ EQUIPO DE MEJORA CONTINUA
- ✓ ENCUESTAS DE OPINIÓN
- ✓ GRUPOS FOCALES



Derechos Humanos



Desde sus inicios Surtigas ha sido una empresa respetuosa de los Derechos Humanos, en nuestro accionar siempre ha prevalecido la dignificación del ser humano y el respeto por la cultura y nuestro entorno. En 2014 gracias a la madurez de nuestro modelo de gestión sostenible, decidimos estructurar una Política de Derechos Humanos transversal a toda la compañía, ésta busca además de visibilizar aspectos

significativos de la dimensión social y ambiental de la compañía, fortalecer una cultura al interior y exterior de la organización, basada en las personas como sujetos de derechos.

Nuestra Política de Derechos Humanos con Enfoque Diferencial de Género integra los 10 principios del Pacto Global.

PRINCIPIOS Y ESTRATEGIAS

PRINCIPIOS

ÁREA: DERECHOS HUMANOS

- Surtigas apoya y respeta la protección de los Derechos Humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de la zona de influencia de Surtigas.
- Surtigas se asegura que las empresas contratistas y proveedoras no sean cómplices de la vulneración de los Derechos Humanos.

ESTRATEGIAS

Hacer programática y visible la educación en Derechos Humanos, Ciudadanía y Cultura de la Legalidad con los grupos de interés.

Fomentar y hacer explícito a todos los grupos de interés, y de manera particular con contratistas y proveedores, la adopción de pactos y/o estándares que aseguren la implementación de los lineamientos de la Política de Derechos Humanos.

PRINCIPIOS

ESTRATEGIAS

ÁREA: ESTÁNDARES LABORALES

3. Surtigas apoya la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Hacer explícita, participativa, comprometida y dinámica la acción-reflexión-acción acerca de las múltiples formas de asociatividad, concertación, acuerdo y apoyo que requiere la realización de los Derechos Humanos de los colaboradores de la empresa con aplicación del enfoque diferencial.

Fortalecer programas que ayuden al mantenimiento e incremento del bienestar y el desarrollo integral de los colaboradores y sus familias.

4. Surtigas apoya la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Contribuir con las autoridades y entidades de competencia en el impulso y desarrollo de estudios, estrategias y/o campañas orientadas a identificar y erradicar formas de trabajo forzoso en la zona de influencia de la empresa.

Explicitar en documentos de compras y contratación, enunciados que ratifiquen el rechazo de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Fortalecer los mecánicos de participación y denuncia que tiene la organización para la prevención, atención, sanción y restablecimiento de derechos frente a cualquier tipo de acoso que se presente en Surtigas.

5. Surtigas apoya la erradicación del trabajo infantil.

Suscribir y apoyar la difusión de los pactos por la erradicación del trabajo infantil y las peores



PRINCIPIOS

ESTRATEGIAS

formas de trabajo juvenil que impulsen las autoridades y entidades de competencia.

Incluir en la estrategia de comunicación de la empresa el compromiso de erradicación del trabajo infantil en toda la cadena de valor.

6. Surtigas apoya la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

Incorporar y monitorear la aplicación del enfoque diferencial y de equidad de género en la gestión y operación de la empresa, asegurando la representatividad directa y paritaria de hombres y mujeres en los distintos espacios de concertación y decisión.

Establecer un modelo narrativo y discursivo que promueva el respeto por los Derechos Humanos.

ÁREA: MEDIO AMBIENTE

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

Apropiar y monitorear la aplicación de un enfoque de biodiversidad a la visión de sostenibilidad de la empresa y de manera particular a su gestión ambiental y de riesgos.

8. Surtigas fomenta iniciativas que promueven una mayor responsabilidad ambiental.

Diseñar, desarrollar, monitorear y evaluar un Programa Corporativo de Educación Ambiental, propiciando su fortalecimiento y proyección mediante alianzas e interacciones con Organizaciones Ambientales.

9. Surtigas favorece el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Desarrollar acciones para la difusión y promoción de tecnologías respetuosas con el medio ambiente, con énfasis en energía, agua y fomento de la biodiversidad.

PRINCIPIOS

ÁREA: ANTICORRUPCIÓN

10. Surtigas trabaja en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

ESTRATEGIAS

Consolidar la gestión de la organización en materia de anticorrupción con el desarrollo y fortalecimiento de acciones internas, externas y colectivas.

FASES EJECUTADAS DURANTE EL PROYECTO



NUESTRO COMPROMISO EN DERECHOS HUMANOS PARA 2015

Nuestro principal compromiso tras la elaboración de la Política de Derechos Humanos es la implementación del plan de acción para la mejora continua de los procesos y la adaptación al cambio. Lo anterior implica actividades de formación y sensibilización, adhesión a iniciativas regionales y mundiales para la promoción de los DDHH, y la integración de la política en:

- POLÍTICA CORPORATIVA
- POLÍTICA DE TALENTO HUMANO
- POLÍTICA DE SEGURIDAD, SALUD OCUPACIONAL Y AMBIENTE
- POLÍTICA DE NO USO DE ALCOHOL, DROGAS Y TABAQUISMO
- POLÍTICA DE COMPRAS Y CONTRATACIONES
- POLÍTICA ANTIFRAUDE
- CÓDIGO DE CONDUCTA



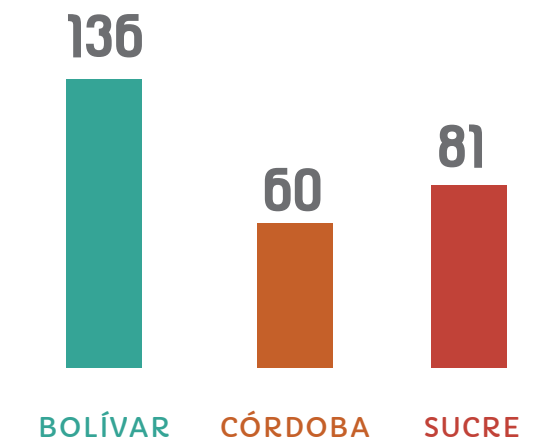
GESTIÓN DE RECLAMACIONES

El Comité de Convivencia Laboral es un mecanismo de la empresa para gestionar temas de Derechos Humanos en materia laboral, como denuncias por cualquier conducta de acoso laboral.

No se han registrado reclamaciones en materia de Derechos Humanos.

FORMACIÓN EN DERECHOS HUMANOS

En 2014 fueron formados 277 colaboradores en Derechos Humanos. La mayoría de ellos del distrito Bolívar.



Voces de Surtigas

LINA ARBELAEZ ARBELAEZ -
ASESORA DEL MINISTERIO DE
TRABAJO DE COLOMBIA PARA
EL SELLO EQUIPARES



Surtigas ha sido una de las empresas más serias en el diagnóstico e implementación del Sello Equipares, comprometiendo a su alta dirección, y se han mostrado como una empresa abierta a trabajar en las 8 dimensiones de esta iniciativa para impulsar estos cambios en las regiones donde operan e incluso, en sus operaciones internacionales.»



La evaluación de los colaboradores es la oportunidad de poder tener un feedback frente a frente para analizar cómo se han evaluado y qué competencias deben desarrollarse para mejorar»



Nuestro trabajo es reconocido porque tienen en cuenta tus opiniones, sobre lo que puedes aportar a la compañía y a la comunidad donde operamos.»

GRUPO FOCAL DE EMPLEADOS DE LA SEDE DE
MONTERÍA (CÓRDOBA)



Conoce todas las voces de Surtigas haciendo clic aquí:
<http://bit.ly/RepSurtigasP5>



Anexo Financiero

Información de pagos por Salarios, Honorarios y Publicidad.
SALARIOS Y PRESTACIONES, VIATICOS, ETC.

GERENTES	1.707.298.309
	1.707.298.309

HONORARIOS JUNTA DIRECTIVA

ANAYA ABELLO RODOLFO	9.856.000
FERNANDEZ MALABET RICARDO	8.624.000
MERCADO GONZALEZ AQUILES	8.624.000
NULE AMIN GUIDO ALBERTO	8.624.000
GUTIERREZ DE PIÑERES ABELLO HERNANDO	8.624.000
BARACALDO SARMIENTO ANDRES	8.624.000
DAVILA MARTINEZ RAMON	8.624.000
VALENCIA ZUÑIGA SILVANA	7.392.000
DE LA ESPRIELLA MARTINEZ AMAURY	7.392.000
ALCOCER ROSA ROBERTO	6.160.000
VELEZ DE MORALES ANA AMELIA	4.928.000
CAÑAS GRILLO MARIO	2.464.000
	89.936.000

CONTRIBUCIONES

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS	862.452.692
MINISTERIO DE MINAS Y ENERGIA	224.086.733
ICETEX FONDO DE BECAS MINISTERIO MINAS	39.794.713
	1.126.334.138

HONORARIOS REVISORIA FISCAL

KPMG LTDA	122.573.926
KPMG ADVISORY SERVIC	46.777.810
	169.351.736

HONORARIOS ASESORIA JURIDICA

AMIN PRETEL AMAURY D	44.405.036
SANCHEZ ANGEL LUZ H	17.517.171
INVERLAT COLOMBIA SA	6.650.000

ARCHILA ABOGADOS LTD	4.769.345
LUPA JURIDICA	1.721.440
ESGUERRA BARRERA ARR	960.446
	76.023.438

HONORARIOS INTERMEDIACION DE SEGUROS

ASSVIDA LTDA	60.365.877
DELIMA MARSH S.A.	31.451.772
CHUBB DE COLOMBIA CI	479.879
	92.297.528

OTROS HONORARIOS (INCLUYE ASESORIA TECNICA Y GERENCIAL)

OM SERVICIOS INTEGRA	1.292.989.412
OSVALDO MARTINEZ Y C	1.068.906.870
ORION CONTACT CENTE	766.034.071
I.R.F. ASESORIA AUDI	308.880.463
CABRALES SOLANO MANUEL	281.213.980
THE BREAKTHROUGH S.A.	265.298.619
SERVIASEO CARTAGENA	253.313.245
BUFFETE DE ABOGADOS	153.391.415
GASES DE OCCIDENTE S	145.376.183
GASTOS EMISION BONOS	137.545.923
FITCH RATINGS COLOMBIA	137.219.604
GESYCOBRO SAS	130.609.283
THE BREAKTHROUGH	123.102.336
ASSVIDA LTDA	118.498.439
ADVANTAGE CONSULTING	105.896.169
	5.288.276.012

PUBLICIDAD

SIMBOLO PUBLICIDAD EN MEDIOS ALTERNATIVOS	598.952.917
MARTINEZ BELTRAN OSVALDO	308.132.895
REAL CGENA FUTBOL CL	184.514.560
PGL. MERCADEO Y EVENTOS	177.578.031
INVERSIONES FRAGATICA	173.222.038
CARBONELL BLANCO JOSE	128.250.000
CASA EDITORIAL EL TIEMPO	105.569.281
ORGANIZACION RADIAL OLIMPICA	104.923.968
	1.781.143.690



Tabla GRI Surtigas

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL
1	ESTRATEGIA Y ANÁLISIS		
G4-1	Declaración de Gerente General	8-9	
	PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		
G4-3	Nombre de la organización.	14	
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes.	14-79	
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede central de la organización.	15	
G4-6	Indique en cuántos países opera la organización y nombre aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos relacionados con la sostenibilidad que se abordan en la memoria.	15- 30	
G4-7	Describa la naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	14- 15	
G4-8	Indique de qué mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatario)	15- 65- 66- 67- 79- 82- 84- 85	
G4-9	Determine el tamaño de la organización	14- 15- 17	
G4-10	Número de empleados por contrato laboral y sexo.	15- 160 - 161	Principio 6: Normas Laborales. Las empresas deben apoyar la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	168	Principio 2: Derechos Humanos. Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en abusos a los derechos humanos.
G4-12	Describa la cadena de suministro de la organización.	20- 21- 94- 127	

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL
G4-13	Comunique todo cambio significativo que haya tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización	No ha habido cambios significativos en el periodo objeto de la memoria.	
G4-14	Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.	97- 153- 187	
G4-15	Elabore una lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.	16	
G4-16	Elabore una lista de asociaciones	60- 61- 121	
	ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA		
GA-17	Elabore y Señale las entidades del estado financieros consolidados	Surtigas no participa en otras empresas	
G4-18	Describe y explique el proceso que se ha seguido para determinar el contenido del reporte y la cobertura	22- 23- 24- 25	
G4-19	Elabore una lista de aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición de materialidad	22- 23	
G4-20	Indique la Cobertura de cada aspecto material dentro de la organización.	22- 23	

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL
G4-21	Indique el límite de cada aspecto material fuera de la organización.	22- 23	
G4-22	Describa las consecuencias de las reexpresiones de la información de memorias anteriores y sus causas.	5- 6- 23	
G4-23	Señale todo cambio significativo en el alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores.	23	
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS			
G4-24	Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	25	
G4-25	Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.	25	
G4-26	Describa el enfoque de la organización sobre la Participación de los grupos de interés.	6- 22- 26- 27	
G4-27	Señale qué cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la Participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria. Especifique qué grupos de interés plantearon cada uno de los temas y problemas clave.	25- 26- 27- 62- 86- 122-154- 190	
PERFIL DE LA MEMORIA			
G4-28	Periodo objeto de la memoria (por ejemplo, año fiscal o año calendario).	5- 6	
G4-29	Fecha de la última memoria (si procede).	5	

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL
G4-30	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	5- 6	
G4-31	Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir sobre el contenido de la memoria.	7	
G4-32	a. Indique qué opción «de conformidad» con la Guía ha elegido la organización. b. Facilite el Índice de GRI de la opción elegida (véanse los cuadros a continuación). c. Facilite la referencia al Informe de Verificación externa, si lo hubiere. GRI recomienda la verificación externa, aunque no es obligatoria para que la memoria sea «de conformidad» con la Guía.	5- 7	
G4-33	Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.	7	
GOBIERNO CORPORATIVO			
G4-34	Describa la estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. Indique qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.	33- 34- 35- 36- 37	
G4-38	Describa la composición del órgano superior de gobierno y de sus comités	33- 34- 35- 36	

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL
G4-39	Indique si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo. De ser así, describa sus funciones ejecutivas y las razones de esta disposición.	34- 35	
G4-40	Describa los procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, así como los criterios en los que se basa el nombramiento y la selección de los miembros del primero	34- 35	
G4-41	Describa los procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses. Indique si los conflictos de intereses se comunican a las partes interesadas.	37- 43	
G4-51	Describa las políticas retributivas para el órgano superior de gobierno y la alta dirección,	192	
ÉTICA E INTEGRIDAD			
G4-56	Describa los valores, los principios, los estándares y las normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.	15- 33- 48	Principio 10: Lucha contra la corrupción. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.
G4-57	Describa los mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para los asuntos relacionados con la integridad de la organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento.	49- 50- 51	Principio 10: Lucha contra la corrupción. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL
G4-58	Describa los mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización, tales como la notificación escalonada a los mandos directivos, los mecanismos de denuncia de irregularidades o las líneas telefónicas de ayuda.	50- 51	Principio 10: Lucha contra la corrupción. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.
EC	DIMENSIÓN ECONÓMICA		
Aspecto:	Desempeño económico		
G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	52- 53	
G4-EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	54	
Aspecto:	Presencia en el mercado		
G4-EC5	Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas	163	
G4-EC6	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas	163	
Aspecto:	Práctica de adquisiciones		
G4-EC9	Porcentaje del gasto en lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales	129	

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL
EN	DIMENSIÓN AMBIENTAL		
Aspecto:	Energía		
G4-EN3	Consumo energético interno	147- 148	<p>Principio 7: Medio ambiente. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.</p> <p>Principio 8: Medio ambiente. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.</p> <p>Principio 9: Medio ambiente. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente</p>
G4-EN5	Intensidad energética	147- 148	
Aspecto:	Agua		
G4-EN8	Captación total de agua por fuentes.	149	<p>Principio 7: Medio ambiente. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.</p> <p>Principio 8: Medio ambiente. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.</p>
Aspecto:	Emisiones vertidos y residuos		
G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1)	150- 151	<p>Principio 7: Medio ambiente. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.</p> <p>Principio 8: Medio ambiente. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.</p>
G4-EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2)	151- 152	<p>Principio 7: Medio ambiente. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.</p> <p>Principio 8: Medio ambiente. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.</p>

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL
G4-EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3)	152	<p>Principio 7: Medio ambiente. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.</p> <p>Principio 8: Medio ambiente. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.</p>
Aspecto:	Afluentes y residuos		
G4-EN23	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	143- 144- 145	<p>Principio 8: Medio ambiente . Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.</p>
G4-EN24	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos	150	<p>Principio 8: Medio ambiente. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.</p>
Aspecto:	Cumplimiento regulatorio		
G4-EN29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental	Dentro del periodo no existen sanciones relacionadas	
Aspecto:	Evaluación ambiental de los proveedores		
G4-EN32	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales	130- 133	
LA	PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO		
Aspecto:	Empleo		

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL
G4-LA1	Número total y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región	19- 160-161- 162-164- 165-166- 167-168	Principio 6: Normas Laborales. Las empresas deben apoyar la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.
G4-LA2	Prestaciones sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad	172- 173-174- 175-176- 177	
Aspecto:	Relación Empresa/Trabajadores		
G4-LA4	Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos	167	
Aspecto:	Salud y Seguridad en el trabajo		
G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral	136- 138-142	
G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo	137- 138-139- 140-141	
G4-LA7	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad	138- 142	
Aspecto:	Formación y educación		
G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral	178- 179-180- 181	Principio 6: Normas Laborales. Las empresas deben apoyar la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL
G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales	183- 184	
G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional desglosado por sexo.	181- 182-184	Principio 6: Normas Laborales. Las empresas deben apoyar la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.
Aspecto:	Igualdad de retribución entre hombres y mujeres		
G4-LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por ubicaciones significativas de actividad	163- 170-171- 172	Principio 6: Normas Laborales. Las empresas deben apoyar la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.
Aspecto:	Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores		
G4-LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales	133 - 134	
G4-LA15	Impactos significativos, reales y potenciales, de las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas al respecto	128	
Aspecto:	Reclamaciones Laborales		
G4-LA16	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	51	
HR	DERECHOS HUMANOS		
Aspecto:	No discriminación		

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL
HR3	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas	51- 187	Principio 6: Normas Laborales. Las empresas deben apoyar la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.
Aspecto:	Libertad de asociación y convenios colectivos		
G4-HR4	Identificación de centros y proveedores en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos	168- 185- 186	Principio 3: Normas Laborales. Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
Aspecto:	Explotación infantil		
G4-HR5	Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil	186	Principio 5: Normas Laborales. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.
Aspecto:	Trabajo forzoso		
G4-HR6	Centros y proveedores significativos con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso, y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso	186	Principio 4: Derechos Humanos. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
Aspecto:	Derechos de los indígenas		
G4-HR8	Número de casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas y medidas adoptadas	185- 189	Principio 1: Derechos Humanos. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente
Aspecto:	Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos		

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL
G4-HR12	Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	189	Principio 1: Derechos Humanos. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente
SO	SOCIEDAD		
Aspecto:	Comunidades locales		
G4-SO1	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local	Desde pág. 88 a 119	Principio 1: Derechos Humanos. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente
G4-SO2	Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales	119	Principio 1: Derechos Humanos. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente
Aspecto:	Corrupción		
G4-SO3	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados	51	Principio 10: Lucha contra la corrupción. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.
G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	49- 50- 183	Principio 10: Lucha contra la corrupción. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.
G4-SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	51	Principio 10: Lucha contra la corrupción. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.
Aspecto:	Cumplimiento normativo		
G4-SO8	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa	92	

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL
Aspecto:	Mecanismos de reclamación por impacto social		
G4-SO11	Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	93- 94	
PR	RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS		
Aspecto:	Etiquetados de productos y servicios		
G4-PR4	Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes	Dentro del periodo no existen sanciones relacionadas	
G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes	66- 67- 68- 69- 70	
Aspecto	Comunicaciones de Mercadotecnia		
G4-PR7	Número de casos de incumplimiento de las normativas y los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, entre otras la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	Dentro del periodo no existen casos de incumplimiento relacionados	



INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL
Aspecto:	Privacidad de los clientes		
G4-PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.	76	
Aspecto	Cumplimiento regulatorio		
G4-PR9	Valor monetario de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios	Dentro del periodo no existen sanciones relacionadas	

Glosario de Términos



B4P: Business for Peace (Empresas por la Paz, B4P) es una iniciativa promovida por Naciones Unidas para expandir y profundizar las acciones del sector privado en apoyo a la paz, en el lugar de trabajo, en los mercados y en las comunidades locales.

Cadena de Valor: según GRI consiste en las partes que están vinculadas por las actividades de la organización, productos, servicios y relaciones, y por lo tanto puede afectar o ser afectado por la organización.

Cliente: se refiere al cliente del programa Brilla de Surtigas

CO2: Dióxido de Carbono, gas generado por la emisión de hidrocarburos y otros compuestos orgánicos. También representa la unidad por la que se miden las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI).

COP: Comunicación para el Progreso. Es la herramienta de comunicación que prevé el Pacto

Global de Naciones Unidas para que las empresas firmantes de la iniciativa puedan rendir cuentas de su progreso con los 10 Principios y sirva de instrumento para dialogar con sus partes interesadas.

CREG: Comisión de Regulación de Energía y Gas.

Derechos Humanos: son aquellos derechos propios de los seres humanos y comunidades, que son fundamentales e indivisibles. Estos tienen que ver con el derecho a la vida y desarrollo integral, por tanto las empresas deben respetarlos, y los Estados proteger. Y cuando estos derechos fueran vulnerados, ambos, deben remediarlos.

DJSI: Dow Jones Sustainability Index. Índice de Sostenibilidad Dow Jones que agrupa a las empresas líderes en prácticas sostenibles a nivel global estableciendo parámetros de medición, materialidad y riesgos por sectores industriales.

Estrategia de Sostenibilidad: una Estrategia de Sostenibilidad impone la necesidad de un manejo estratégico de las relaciones de la empresa con sus stakeholders, propiciando un adecuado clima de confianza y la adopción de una cultura ética empresarial basada en valores universales.

ESG: Se refiere a los asuntos Ambientales (E), Sociales (S) y de Gobernanza (G) que determinan que se determinan desde la importancia del negocio y para sus grupos de interés.

FNB -Financiación No Bancaria-: se trata de una alternativa a la financiación bancaria tradicional, que en el caso de Surtigas, se ejecuta a través del Programa Brilla de Surtigas brindando la posibilidad a miles de familias de poder acceder a materiales para la construcción, educación y gasodomésticos que contribuyan a mejorar su calidad de vida.

G4: Directrices de GRI para la elaboración de Informes de Sostenibilidad. Se trata de la últi-

ma actualización disponible de los indicadores económicos, sociales y ambientales.

GEI: Gases de Efecto Invernadero. Se denominan así a los gases cuya presencia en la atmósfera contribuyen al efecto invernadero.

Gestión Sostenible: se refiere a los mecanismos de articulación que se realizan en una organización orientados a adoptar un rumbo que acompañe la Estrategia de Sostenibilidad.

GRI: organización con sede en Amsterdam que promueve la elaboración de Informes de Sostenibilidad a nivel global. Fue fundada en 1997 y brinda el marco de referencia para empresas y organizaciones de todo el mundo que deseen rendir cuentas de su gestión sostenible.

Huella de Carbono: se refiere a la totalidad de Gases de Efecto Invernadero (GEI) emitidos por efecto directo o indirecto de un individuo, organización, evento o producto.



HSE: Se refiere a las políticas de Salud (H), Seguridad e Higiene (S) y Medioambiente (E).

ISO 26.000: Norma Internacional de Responsabilidad Social vigente desde 2010, la cual agrupa los asuntos relevantes de la gestión sostenible en 7 áreas: Gobernanza, Derechos Humanos, Prácticas Laborales, Medio Ambiente, Prácticas Justas de Operación, Asuntos de Consumidores, y Participación activa y Desarrollo de la comunidad.

ISSURT: Índice de Sostenibilidad de Surtigas.

KPI: se refiere a aquellos indicadores claves de gestión, asociados a objetivos estratégicos y operacionales.

Materialidad: La Materialidad se refiere a los asuntos relevantes de una empresa, que implica hacerse cargo de sus principales impactos y riesgos. Tanto ISO 26.000, GRI o la SASB coinciden que es necesario gestionar y reportar

asuntos relevantes de los principales riesgos e impactos negativos.

ODBs: Organizaciones de Base Comunitaria.

Pacto Global: Iniciativa de Naciones Unidas promovida en 1999 por el entonces Secretario General, Kofi Annan, que promueve la adopción de 10 Principios en el ámbito empresarial. Surtigas es empresa firmante a través de la Red Colombiana del Pacto Global, reconocida en 2013 como una de las mejores redes locales a nivel mundial.

Pilares de Sostenibilidad: se refiere a aquellos temas estratégicos de sostenibilidad que permiten simplificar el ordenamiento y focalizar los asuntos significativos del negocio, logrando así una mejor gestión y comunicación.

PQR: Peticiones, Quejas y Reclamos.

RSE: la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es un corriente de gestión empresarial que promueve la triple creación de valor: eco-

nómica, social y ambiental, teniendo en cuenta a los diferentes grupos de interés de la organización en su desarrollo.

SENA: Servicio Nacional de Aprendizaje.

Sostenibilidad: se refiere a la gestión de largo plazo, considerando a las generaciones actuales y recursos en relación a los impactos que puede generar la organización y su contexto, desde una triple visión: económica, social y ambiental, para buscar equilibrio en el desarrollo.

SOX: Se refiere a la Ley Sarbanes-Oxley aprobada en Junio de 2002 por el Gobierno de los Estados Unidos que endureció los controles sobre las empresas a raíz de los escándalos financieros como el caso Enron.

Usuario: se refiere al usuario del servicio de gas provisto por Surtigas en su área de influencia.

VIS: Viviendas de Interés Social Prioritario.





Declaración de Independencia y Competencia de CapacitaRSE

CapacitaRSE es el Primer Centro de Educación Virtual Ejecutiva en Responsabilidad Social Empresaria de América Latina que ofrece cursos, seminarios, conferencias y servicios de RSE y Sostenibilidad desde junio de 2006 a estudiantes, profesionales, gerentes y directivos de organizaciones empresariales y no gubernamentales, entre otras.

Este emprendimiento independiente está formado por profesionales especializados en *Sostenibilidad y Responsabilidad Social Empresarial (RSE)* y su misión es facilitar la aplicación de los Principios de la Responsabilidad Social en las estrategias de las organizaciones, a través de modelos de desarrollo sostenible y la capacitación de las personas que las componen.

Su experiencia de estudio y actualización constante, ha permitido también brindar asesorías,

consultorías, y talleres y conferencias para todo tipo de organizaciones.

CapacitaRSE es una institución que no recibe aportes políticos, religiosos, empresarios ni de ningún otro sector. Es una **iniciativa privada** que es sostenible gracias a todos aquellos que eligen confiar en la experiencia de nuestro equipo docente y de asesores cada vez que contratan un curso o un servicio.

El equipo de trabajo tiene conocimientos teóricos y experiencia práctica en capacitación sobre *Responsabilidad Social y Sostenibilidad en diferentes niveles, la Elaboración de Informes Sostenibilidad, Sistemas de Gestión de Responsabilidad Social, Índices de Sostenibilidad, Comunicación Interna y Externa de RSE, Comunicación 2.0, Estrategia de Sostenibilidad, Diálogo con Grupos de Interés, Diálogos 2.0,*

Programas de Voluntariado y Gestión con colaboradores, programas de bienestar; y Desarrollo de Programas de Inversión Social Privada y Relaciones con la comunidad, entre otros.

CapacitaRSE ha facilitado la elaboración del cuarto Informe de Sostenibilidad de **Surtigas**, bajo el marco GRI G4. Para ello, hemos realizado Talleres y se nos ha suministrado la información solicitada para cumplir con los lineamientos de la *Global Reporting Initiative*, sin que esto haya incluido nuestra verificación de ésta. El trabajo realizado ha sido totalmente independiente e imparcial, ya que ni la institución, ni miembro alguno de nuestro equipo o asociados, está o estuvo involucrado en otros proyectos comerciales con empresas de competidoras o grupos de interés de **Surtigas**, o cualquier otra actividad que pudiera implicar un conflicto de interés.

Más información sobre CapacitaRSE en: www.cursosderse.com

CAPACITARSE

Datos de contacto:
capacitarse@cursosderse.com
[@CapacitaRSE](https://www.facebook.com/CapacitaRSE)
[fb.me/CapacitaRSE](https://www.facebook.com/CapacitaRSE)

Créditos

Este Informe de Sostenibilidad ha sido aprobado por la *Junta Directiva de Surtigas*, en la reunión celebrada el 27 de Febrero de 2015, y presentado posteriormente a la Asamblea de Accionistas realizada el 24 de Marzo del mismo año.

SU OPINIÓN NOS ENRIQUECE

Como parte de nuestro proceso de mejora continua y diálogo permanente con nuestros grupos de interés, deseamos invitarle a participar del **Diálogo 2.0** en Twitter y Facebook, comentando las partes de este Informe que le hayan resultado más relevantes con el hashtag #RepSurtigas.

Y si lo prefiere, puede completar esta breve encuesta en línea:

<http://bit.ly/EncRepSurtigas2014>

DISEÑO, ILUSTRACIÓN E INFOGRAFÍAS

Estudio Creativo Volando Bajito ®

info@estudiovb.com

<http://www.estudiovb.com>

@estudio_vb

<http://fb.me/estudiovb>

COORDINACIÓN GENERAL

Fundación Surtigas

Barrio Armenia

Cra 47 No. 30-143

Cartagena de Indias, Colombia

(+57) 5 6772900

Responsable Editorial: Eva Meza Rivera

| @EvaMezaCtg

asistente@fundacionsurtigas.org.co

<http://fundacionsurtigas.org/>

@funsurtigas

<http://fb.me/funsurtigas>

[https://www.linkedin.com/company](https://www.linkedin.com/company/fundacion-surtigas)

/fundacion-surtigas

FACILITADORES EXTERNOS

CapacitaRSE

<http://cursosderse.com/>

capacitarse@cursosderse.com

@CapacitaRSE

<http://fb.me/CapacitaRSE>



www.surtigas.com.co