

Informe de Gestión 2016



Contenido

Alcance del Reporte 3	Mensaje del Gerente General 4		Quiénes Somos 5
Nuestros Negocios 9	Nuestros Ejes Fundamentales 21	Nuestros Propósitos 27	
	Créditos 68	Anexos Financieros 69	Tabla GRI 76

Alcance del Reporte

El Informe de Gestión de Surtigas correspondiente al año 2016 es una herramienta de medición y comunicación de nuestro desempeño y progreso económico, social y ambiental.

Los asuntos más relevantes de nuestra operación definidos tras un riguroso proceso de análisis y validación con nuestros líderes y grupos de interés, son reportados de forma objetiva, transparente y clara, conforme a las orientaciones de la Global Reporting Initiative (GRI) en su Marco G4, de conformidad con la opción Esencial. En el presente reporte también detallamos nuestro nivel de avance en el cumplimiento de los principios promovidos por el Pacto Global de Naciones Unidas, así como nuestra contribución al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

El contenido está diseñado para garantizar el acceso de todos los públicos objetivos, por tanto, todos los datos podrán ser utilizados con fines informativos e investigativos.

Conoce la versión web Informe de Sostenibilidad en www.surtigas.com.co

Datos de Contacto

Para mayor información sobre este informe lo invitamos a comunicarse con:

Rafael Antonio Ariza Díaz

rafael.ariza@surtigas.co

Av. Pedro de Heredia C31 No 47-30. Barrio Armenia.

Cartagena de Indias, Colombia



Redefiniendo nuestro modelo competitivo

Jairo de Castro Peña
Gerente General de Surtigas SA



En el 2016 asumí el cargo de Gerente General de Surtigas, y durante este año nos enfocamos en consolidar a esta gran organización desde la reestructuración de sus procesos y focos de innovación.

Pudimos cerrar 2016 con óptimos resultados financieros, sociales, ambientales y administrativos, logrando superar nuevamente la no expedición de la tarifa, que aún se encuentra en revisión por parte de la CREG y la crisis del fenómeno del Niño sin suspender el servicio a ningún cliente industrial.

En el período, se destaca la ratificación de Fitch Ratings Colombia S.A., con calificación AAA y 'F1+(col)', las Calificaciones Nacionales de Largo y Corto Plazo con perspectiva estable, a Surtigas S.A. E.S.P, así como en AAA (col) la calificación de la Emisión de Bonos Ordinarios por \$200.000 millones.

Esta calificación está soportada en: su posición competitiva en su zona de influencia, la estabilidad de su generación operativa, el reflejo de la naturaleza regulada de sus servicios, el fortalecimiento de su generación de flujo de caja libre y su moderada exposición a riesgos regulatorios.

Por otro lado, se destaca, la calificación como mejor empresa de servicios públicos de acuerdo a la encuesta de percepción ciudadana Cartagena Cómo Vamos.

Lo anterior no sería posible sin el esfuerzo y el compromiso de nuestros colaboradores y colaboradoras, un gran equipo conformado por 425 personas, quienes desde sus competencias y trabajo articulado movilizan el modelo de gestión integral corporativo de esta gran empresa.

Hoy más que nunca nuestro esfuerzo es una firme apuesta por la sostenibilidad; lo que hemos comprendido como la excelencia operacional, la proyección a escala de nuestro desempeño financiero, el fortalecimiento de las relaciones con nuestra cadena de valor, la generación de confianza con todos los grupos de interés, la gestión de nuestros impactos y la alineación de nuestra estrategia empresarial con los grandes temas de la agenda del desarrollo sostenible.

Además, tres grandes retos que sin dudas tenemos como empresa radican en fortalecer nuestra cultura corporativa, mantener el nivel de clima organizacional y ser cada día mejores en nuestro modelo de servicio al cliente. Esto de la mano, de las oportunidades de nuevos negocios que se abren para Surtigas en un contexto muy dinámico y de las que rendimos cuenta entre nuestros Propósitos. La empresa sólida que hoy somos es resultado de un compromiso inquebrantable con la ética y la transparencia de nuestros procesos, donde prima el cumplimiento estricto de la legislación y la interiorización de unos principios y valores que nos definen como una compañía ejemplar en nuestra Región.

Durante el 2016 realizamos una nueva revisión de nuestros asuntos materiales, en aras de reorientar nuestros procesos y poderlos integrar a las demandas y expectativas de nuestros grupos de interés.

Este nuevo Informe de Gestión, nos ayuda a reafirmar nuestro compromiso con los 10 Principios del Pacto Global de Naciones Unidas y representa un ejercicio de transparencia con el que queremos además de comunicar nuestras actuaciones, seguir abriendo espacio de diálogo que nos acerquen más como empresa a la sociedad.

Quiénes Somos

Surtigas es una empresa colombiana con presencia en cinco departamentos del país, Bolívar, Córdoba, Sucre, Antioquia y Magdalena. Por más de cuatro décadas nos hemos dedicado principalmente al negocio de la distribución y comercialización de gas natural, llevando soluciones energéticas a los hogares colombianos, a la industria y al comercio.

Actualmente **contamos con 703.347 usuarios en 152 poblaciones, de los cuales 694.403 son residenciales, 8.645 son usuarios comerciales y 299 son usuarios industriales.** La prestación de un servicio confiable y seguro con los más altos estándares de calidad nos hacen merecedores del reconocimiento como una de las mejores empresas de servicios públicos del país y de la Región Caribe Colombiana.

Al ser una **filial de la Corporación Promigas**, acogemos e interiorizamos los principios y valores enmarcados en la decencia, la pasión, la innovación, respeto, integridad, solidaridad, responsabilidad, compromiso, excelencia y emprendimiento, para guiar nuestro comportamiento, y configurar nuestra identidad y filosofía organizacional.

Vigilados y Controlados



Promigas

Es una de las compañías más reconocidas y con mayor trayectoria del sector de gas natural en Colombia y América Latina, que desarrolla negocios de transporte y distribución de gas natural y energía eléctrica. Actualmente, su portafolio de inversiones lo conforman 20 compañías de servicios de transporte y distribución de gas natural, distribución y comercialización de energía eléctrica, soluciones integradas para la industria, generación de energía y gas natural licuado -GNL-.

Promigas y sus empresas filiales, entre ellas Surtigas, han sido participes del exitoso proceso de masificación del gas natural en Colombia; han colaborado con todos los actores del sector para consolidar su desarrollo y han hecho grandes aportes a la construcción y consolidación del marco regulatorio.



Modelo de Gestión Integral con Enfoque Sostenible

En 2016 avanzamos en nuestro alineamiento estratégico con el Modelo de Gestión propuesto por nuestro accionista mayoritario, Promigas, reordenando nuestra gestión sostenible hacia un nuevo enfoque basado en 4 Pilares, 8 propósitos alineados a nuestra planificación estratégica, y los asuntos materiales vinculados a estos propósitos.

También en línea con nuestro corporativo, junto con las demás distribuidoras de Promigas, realizamos un primer ejercicio de medición (interno) del Índice Dow Jones de Sostenibilidad (DJSI), el cual cuenta con un alto prestigio y se constituye como credencial de buena gestión. De dicho proceso, obtuvimos resultados positivos, aunque con oportunidades de mejora que fueron identificadas y nos permitieron delinear un plan de acción de cierre de brechas que implementaremos durante los primeros meses de 2017.



MISIÓN

Contribuimos a alcanzar mejores niveles de calidad de vida, mediante la prestación del servicio público de gas natural y negocios asociados, que generan bienestar a nuestros grupos de interés y aportan al desarrollo sostenible de las regiones donde operamos.

VISIÓN

Consolidar el liderazgo como empresa de servicios públicos en las regiones donde hacemos presencia y proyectar nuestro modelo de negocio a los mercados internacionales, afianzando la creación de valor sostenible para nuestros grupos de interés.

POLÍTICA CORPORATIVA

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



VALORES

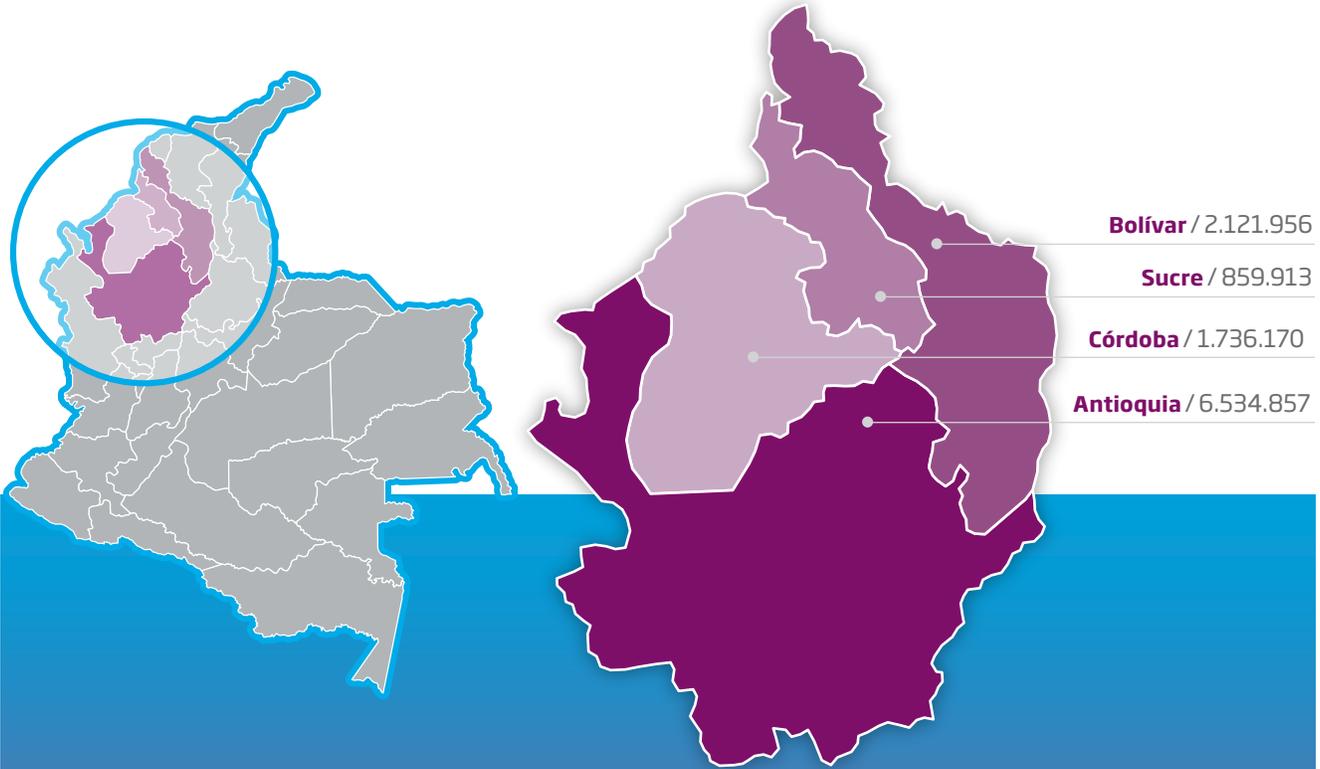
IDENTIDAD		3 PRINCIPIOS		7 VALORES		
SER	>	Decencia	>	Respeto	Integridad	Solidaridad
HACER	>	Pasión	>	Responsabilidad	Compromiso	
SABER	>	Innovación	>	Excelencia	Emprendimiento	

Nuestros Negocios

HABITANTES PAÍS

48.747.708

HABITANTES POR DEPARTAMENTOS



DISTRIBUCIÓN



425 EMPLEADOS
COP \$ 868.434 MILLONES DE INGRESOS
COP \$ 99.537 MILLONES EN VENTAS PROGRAMA BRILLA

PRINCIPALES INDICADORES DE DISTRIBUCIÓN OPERACIONALES



703.347 USUARIOS ACUMULADOS
25.745 CONECTADOS AL GAS NATURAL EN 2016

INVERSIÓN SOCIAL



COP \$1.535 MILLONES INVERTIDOS
12.120 PERSONAS BENEFICIADAS
28 PARTICIPACIONES EN MUNICIPIOS

FINANCIEROS



COP \$868.434 MILLONES EN INGRESOS OPERACIONALES
99.9% PARTICIPACIÓN EFECTIVA DE PROMIGAS

COLABORADORES

■ G4.9 - G4.10 - G4.11

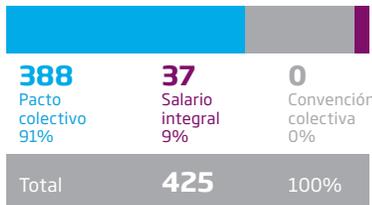
2016
COLABORADORES SEGÚN TIPO DE CONTRATO

■ (G4.9) - (G4.10)

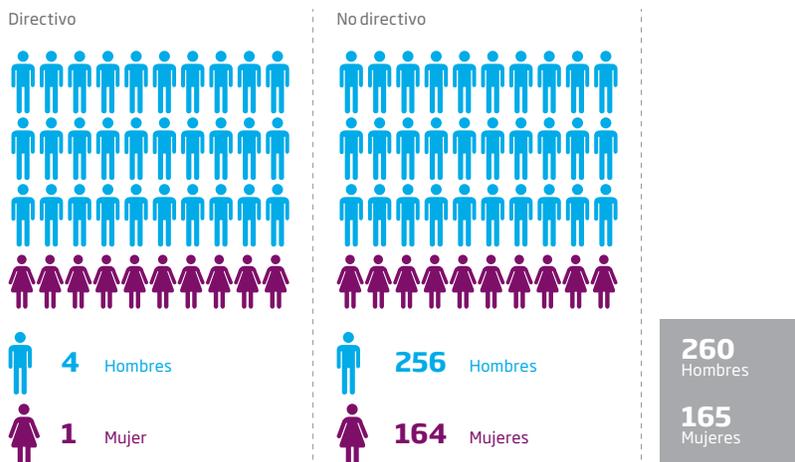

NÚMERO DE COLABORADORES SEGÚN RANGOS DE EDADES

COLABORADORES SEGÚN GRUPOS DE BENEFICIOS

■ G4.11


2016
NÚMERO DE COLABORADORES SEGÚN NIVEL ORGANIZACIONAL Y GÉNERO

Número de colaboradores(a) según nivel organizacional y sexo


NÚMERO DE COLABORADORES SEGÚN UBICACIÓN GEOGRÁFICA

Número de colaboradores(a) según ubicación geográfica


PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE LAS COMUNIDADES

■ G4-S011 y G4-EN34

PQR Comunidades

Concepto	2016
Instauración de derecho de petición	931.495
Quejas (Quejas y Reclamos)	43.473
Reportes preventivos	205
Total	975.173

■ G4-S011 y G4-EN34

PQR ambiental

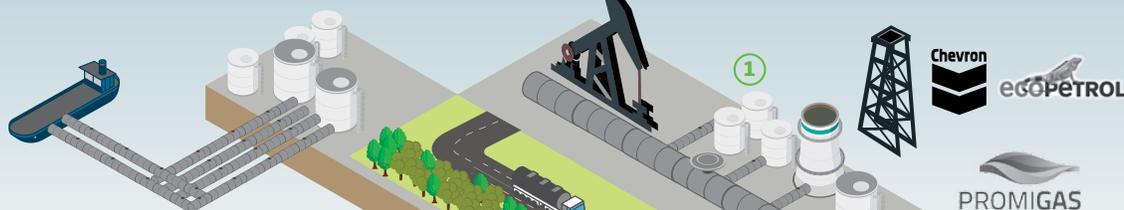
Concepto	2016
Instauración de derecho de petición	17
Quejas	0
Reportes preventivos	0
Total	17

NUESTROS PROVEEDORES

G4.12 - G4.EC9 - G4.11

AGUAS ARRIBA

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



AGUAS ABAJO

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

2 INVERSIONES Y NUEVOS NEGOCIOS. BRILLA.

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

4 GAS NATURAL VEHÍCULAR (GNV)

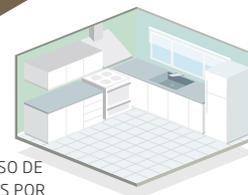
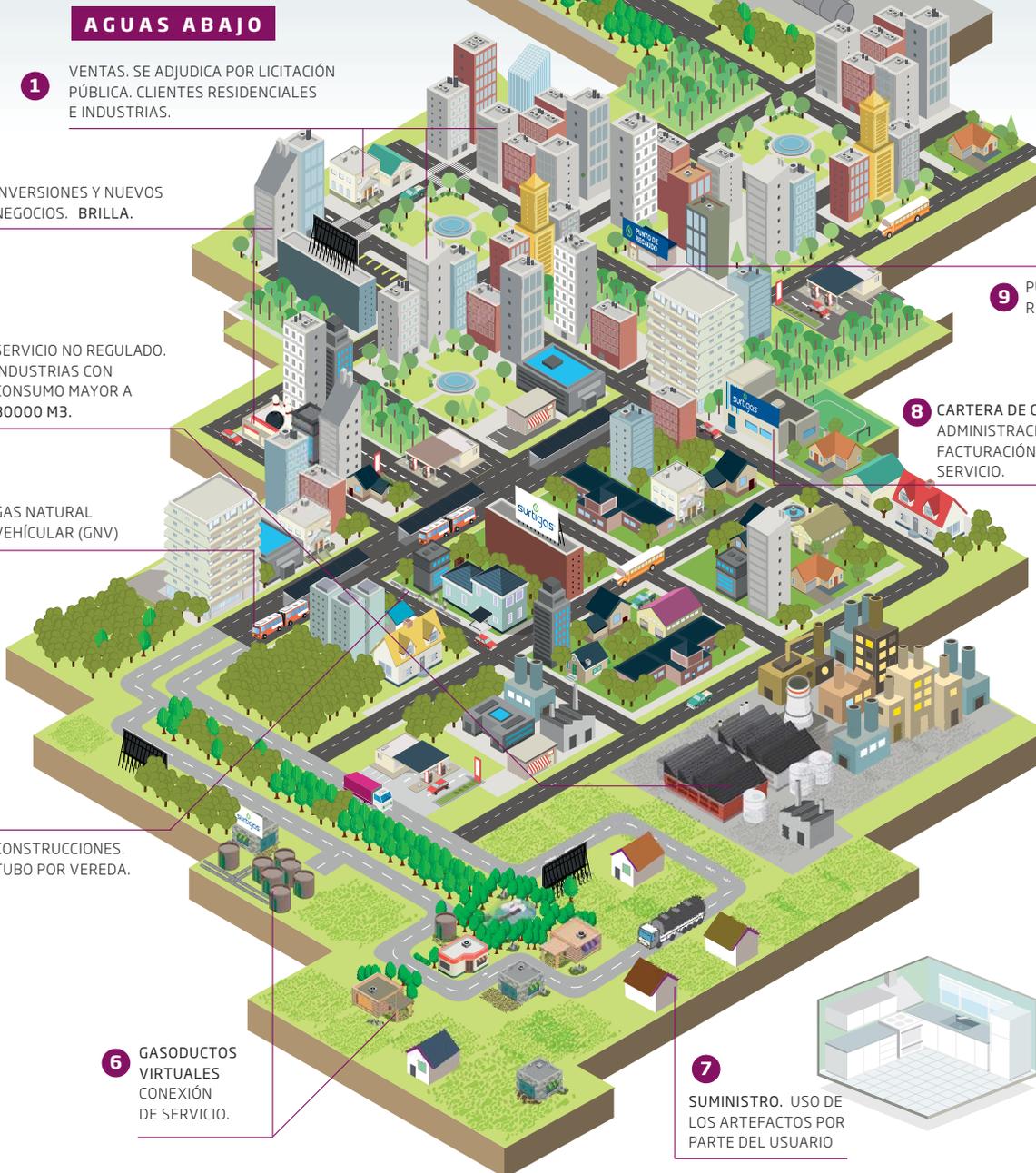
5 CONSTRUCCIONES. TUBO POR VEREDA.

6 GASODUCTOS VIRTUALES CONEXIÓN DE SERVICIO.

7 SUMINISTRO. USO DE LOS ARTEFACTOS POR PARTE DEL USUARIO

9 PUNTO DE RECAUDO

8 CARTERA DE CLIENTES. ADMINISTRACIÓN Y FACTURACIÓN DEL SERVICIO.



ANÁLISIS DE CADENA DE SUMINISTRO

(G4-12)

Nuestra empresa requiere de la adquisición y una óptima disponibilidad de materiales, equipos, insumos, y herramientas, así como servicios para la operación del negocio. En la adquisición de estos bienes y servicios se propende por la excelencia y calidad, la preservación del medio ambiente, el cumplimiento legal, las buenas prácticas laborales y de responsabilidad social. Además, tomamos como parámetro nuestro presupuesto de inversiones y gastos, y las solicitudes adicionales por variaciones del entorno.

Análisis de Gastos

Los gastos son administrados por las áreas responsables de la ejecución de los servicios y/o uso de los materiales, equipos, insumos, y herramientas. El área de Compras es la responsable de las adquisiciones de bienes e insumos a proveedores y contratistas y de realizar análisis de gastos en compras versus el presupuesto establecido.

Los análisis generales se llevan a cabo con relación a la evolución del gasto y los indicadores de desempeño definidos para cada categoría.

TIPOS DE PROVEEDORES

Bienes

Bienes Esenciales: Son todos los bienes especializados, utilizados en la operación para la construcción o mantenimiento de gasoductos, estaciones o instalaciones de gas natural, o los que por su valor unitario o total requerido en el año son de alto impacto económico.

Bienes y Servicios Críticos o del Sistema de Gestión: aquellos que ante cualquier incumplimiento en los requisitos del mismo afecta la seguridad, continuidad, comodidad, la economía y la calidad en la distribución y/o comercialización de los negocios asociados. Adicionalmente los que deban cumplir normas y requisitos oficiales obligatorios y aplicables.

Otros Bienes

Servicios Críticos: afectan la calidad de los servicios que presta la empresa. Estos Servicios deben estar clara y formalmente identificados por los sistemas de gestión.

Servicios con Riesgos Significativos: servicios que comprenden actividades con riesgos que pueden afectar el desempeño ambiental o de seguridad y salud ocupacional de Surtigas y de las empresas relacionadas a las que se les presta el soporte en la gestión de compra.

Servicios con riesgos no significativos: relacionados a actividades operativas con riesgos o impactos bajos, y que no afecten de manera significativa el desempeño ambiental o de seguridad y salud ocupacional de las empresas.

Realizamos compras de servicios por **\$46.020.633.719** lo que representa el **36,53%** de las compras totales de bienes y servicios durante el 2016. También compras a proveedores significativas totalizadas en **\$8.711.084.681** equivalentes al **7%** de las compras totales de bienes y servicios en el año 2016.

COP
\$125.379.041.572
 COMPRAS TOTALES
 EN EL AÑO 2016

NUESTROS PROVEEDORES

2016

TIPOS DE PROVEEDORES 2016

Número	131 Bienes	635 Servicios	Total: 766
Montos en compras en millones de pesos	70.359	46.020	116.379

De los nacionales (99,4% del total)

Número	273 Interior del país	490 Locales	
Montos en compras en millones de pesos	\$85.011.306.120 68%	\$39.617.255.942 32%	

PROVEEDORES SEGÚN UBICACIÓN GEOGRÁFICA

G4.12/G4-EC9

Proveedores de bienes	1 Extranjeros	130 Nacionales	Total: 131
Montos en compras en millones de pesos	\$705.273.725	\$14.160.343.409	\$14.865.617.135

Proveedores de bienes	2 Extranjeros	633 Nacionales	Total: 635
Montos en compras en millones de pesos	\$45.205.785	\$110.423.012.868	\$110.468.218.653

ASOCIACIONES A LAS QUE PERTENECEMOS

En Surtigas participamos en diferentes asociaciones y agremiaciones empresariales, con el fin de establecer un perfil entre la industria de energía - gas del país, que nos permita lograr sinergias frente a temas de desarrollo sostenible, aprender de otras prácticas, fortalecer la reputación y afianzar el liderazgo regional.



MATERIALIDAD, ALCANCE Y COBERTURA

■ G4 18 - G4 19 - G4 20 - G4 21

Para acompañar nuestro nuevo Enfoque de Sostenibilidad transversal a la organización, realizamos una redefinición de los Asuntos Materiales que impactan en nuestra gestión en un taller en el que participaron los máximos Líderes de la organización.

Allí, se definieron los nuevos focos para este Informe y se incorporaron nuevos asuntos como las Oportunidades de Nuevos Negocios, la Continuidad Operacional y el Trabajo Decente con Proveedores.

De este resultante, consolidamos nuestro Modelo de Gestión Integral con 15 asuntos materiales.

PROPÓSITO	ASUNTOS MATERIALES	STAKEHOLDER INTERNO DE LA ORGANIZACIÓN	STAKEHOLDER EXTERNO DE LA ORGANIZACIÓN
 <p>Crecer en forma rentable y sostenible acorde a expectativas de nuestros accionistas</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Desempeño financiero - Desarrollo de nuevos negocios - Cumplimiento Legal - Ética y Anticorrupción 	 Colaboradores  Alta Dirección	 Accionistas  Junta Directiva  Gobierno  Entes Reguladores
 <p>Fortalecer la propuesta de valor para nuestros clientes</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción de Clientes 	 Colaboradores	 Usuarios y Clientes FNB  Entes Reguladores
 <p>Optimizar la productividad y orientar a la organización hacia niveles de excelencia operacional</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Continuidad Operacional 	 Colaboradores	 Accionistas  Usuarios y Clientes FNB  Entes Reguladores
 <p>Fortalecer la gestión de proveedores y contratistas</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Gestión de Cadena de Suministro - Trabajo Decente con Proveedores 		 Proveedores y Contratistas  Comunidad
 <p>Fortalecer las relaciones con las comunidades</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Relacionamiento con las Comunidades 	 Colaboradores	 Comunidad
 <p>Asegurar una operación ambientalmente responsable</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Cambio climático - Gestión de recursos y residuos (energía, agua y residuos) - Biodiversidad 	 Colaboradores	 Proveedores y Contratistas  Comunidad  Entes Reguladores
 <p>Garantizar una operación segura</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Salud y Seguridad 	 Colaboradores	 Proveedores y Contratistas  Comunidad  Gobierno
 <p>Fortalecer el desarrollo integral de nuestros colaboradores y la cultura corporativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Formación y Desarrollo - Inclusión y Equidad de Género 	 Colaboradores	 Comunidad

NUESTRA POLÍTICA HACIA LOS GRUPOS DE INTERÉS

G4-24

En 2016 realizamos una nueva priorización de nuestras partes interesadas para dar un mejor cumplimiento a nuestras prácticas de relacionamiento,

la cual quedó expresada en nuestra [Política de Relacionamiento con Grupos de Interés N-907-5](#).

De esta manera, nuestra priorización basada en una adaptación de la metodología desarrollada por Mitchell, Agle y Wood, nos permitió determinar nuestros stakeholders estratégicos en

13 grupos. Además, para este Informe de Gestión 2016 fueron consultados 14 grupos de interés internos de la organización y se realizaron 2 Focus Group con usuarios multisegmento y Clientes FNB; y con proveedores y contratistas de Surtigas, lo que nos permitió relevar sus expectativas y afianzar el vínculo de comunicación con dichos grupos.



COMPROMISO CON LOS ODS

En 2016 avanzamos en el compromiso global con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** al evidenciar

una mejora en nuestro relevamiento de alineamiento a través de nuestras prácticas de sostenibilidad.

Tras un primer diagnóstico realizado sobre nuestra Gestión 2015 que nos

arrojó un resultado de alineación del 53%, en 2016 logramos avanzar seis puntos para situarnos en un 59%, siguiendo el Sistema de Estrategia ODS Corporativa de CapacitaRSE.



PROMEDIO 2016: 59%

La priorización realizada fue enfocada según la Materialidad de Surtigas, destacando los objetivos relevantes para la organización, además de su simple alineamiento con las prácticas existentes.



PILAR	ODS	PUNTAJE	ASUNTO MATERIAL RELACIONADO	PROGRAMAS O ACCIONES RELACIONADOS
	ODS N° 4: Garantizar una educación de calidad incluyente y equitativa y la promoción de oportunidades de aprendizaje para toda la vida para todos.	65	- Relacionamiento con Comunidades	- Programas de educación - Becas
 PERSONAS	ODS N° 10: Reducir las desigualdades dentro y entre países.	68	- Relacionamiento con Comunidades - Satisfacción de Clientes	- Inversión social - Programa Brilla para acceso al financiamiento.
	ODS N° 5: Lograr la igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres y las niñas.	52	- Inclusión y Equidad de Género	- Participación de mujeres en cargos directivos y gerenciales
	60			

PILAR	ODS	PUNTAJE	ASUNTO MATERIAL RELACIONADO	PROGRAMAS O ACCIONES RELACIONADOS
 PAZ	ODS N° 16: Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y construir instituciones eficaces, responsables e inclusivas en todos los niveles.	60	- Relacionamiento con Comunidades	- Programas relacionados con apoyo a procesos de paz en la zona de influencia. - Inversión social.
60				

PILAR	ODS	PUNTAJE	ASUNTO MATERIAL RELACIONADO	PROGRAMAS O ACCIONES RELACIONADOS
 PROSPERIDAD	ODS N° 7: Garantizar el acceso a una energía asequible, fiable, sostenible y moderna para todos.	86,67	Gestión de Recursos y Residuos	- Lámparas a gas - Acceso a cocinas modernas a familias rurales y urbanas - Energías renovables - Biogás
	ODS N° 8: Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.	80	Desempeño financiero	- Crecimiento de ingresos - Generación de empleo local decente - Desarrollo de proveedores locales.
	ODS N° 9: Construir infraestructura flexible, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación	70	Oportunidades de Nuevos Negocios	- Producción Limpia y segura
	ODS N° 11: Lograr ciudades y asentamientos humanos incluyentes, seguras, resistentes y sostenibles.	60	Oportunidades de Nuevos Negocios	- Movilidad, Transcribe y GNV para taxis (énfasis en transporte público con menor emisiones).
	ODS N° 12: Asegurar los patrones de consumo y producción sostenibles	70	Gestión de Recursos y Residuos	- Programas de reciclaje y manejo de residuos industriales - Reportes de sostenibilidad - Programas de consumo seguro de gas en las viviendas.
		60		

PILAR	ODS	PUNTAJE	ASUNTO MATERIAL RELACIONADO	PROGRAMAS O ACCIONES RELACIONADOS
 PLANETA	ODS N° 6: Garantizar la disponibilidad y la gestión sostenible del agua y saneamiento para todos.	70	Gestión de Recursos y Residuos	Bajo Consumo de agua per capita.
	ODS N° 13: Tomar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus impactos.	68	Cambio climático	Medición de huella de carbono alcance 1 y 2 Plan corporativo de estrategia climática integral
		34,5		

PILAR	ODS	PUNTAJE	ASUNTO MATERIAL RELACIONADO	PROGRAMAS O ACCIONES RELACIONADOS
 ALIANZAS	ODS N° 1: Fin de la pobreza en todas sus formas en todas partes.	65	- Relacionamiento con Comunidades - Satisfacción de Clientes	- Acceso al crédito y mejoramiento de calidad de vida a través de Programa Brilla. - Apoyo a familias pobres en zonas de influencias.
	ODS N° 17: Fortalecer los medios de aplicación y revitalizar la alianza mundial para el desarrollo sostenible.	68	- Relacionamiento con Comunidades	- Reporte con inclusión en apoyo a ODS - Difusión de ODS en la Región
		56		

Nuestros Ejes Fundamentales

GOBIERNO CORPORATIVO

En Surtigas propendemos por una conducta ética, visible y ejemplarizante ante la sociedad, por tanto, motivamos la actuación integral de nuestros líderes, colaboradores y colaboradoras, a fin de asegurar la transparencia de nuestras acciones, el cumplimiento legal de normas, y la adopción y desarrollo de buenas prácticas de gobierno corporativo.

El desarrollo de nuestro negocio guarda coherencia con una filosofía organizacional sustentada en sólidos principios, presentes en cada una de las decisiones estratégicas adoptadas en las actividades diarias de nuestra operación y en la forma como interactuamos y construimos relaciones valiosas que perduran y trascienden.

ESTRUCTURA DEL GOBIERNO CORPORATIVO (G4-34)

La máxima autoridad de nuestra compañía es la Asamblea General de Accionistas. En esta instancia la representación de cada integrante es proporcional a su número de acciones.

Nuestro accionista mayoritario es la Corporación Promigas. Durante el 2016 se realizó un ajuste en la participación accionaria de ésta, donde se incluyó el porcentaje de las acciones readquiridas por Surtigas.

COMPOSICIÓN ACCIONARIA DE SURTIGAS S.A.-E.S.P

Nombre Accionista	Nº de Acciones	Participación %
Promigas S.A. E.S.P.	62.900.742	99,99 %
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	N.A

Total Acciones
63.529.341

Participación
100%

MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA

Surtigas se rige bajo las disposiciones de la Ley 964 de 2005 en relación con los emisores de valores, en la que señala entre otros aspectos, que 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.

Nuestro órgano superior de gobierno actualmente está compuesto por cuatro (4) miembros principales, cada uno con un suplente. Se trata de personas de reconocida

trayectoria profesional y cualidades idóneas; dotadas de las facultades administrativas y poderes necesarios para llevar a cabo el objeto y fines de la empresa

MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA DE SURTIGAS PERÍODO (2015-2017)

Principales	Suplentes
- Rodolfo Anaya Abello	- Silvana Valencia Zuñiga
- Aquiles Mercado González	- Ramon Pereira Visbal*
- Ricardo Fernández Malabet	- Eduardo Rosado Fernández de Castro
- Guido Nule Amín*	- Roberto Alcocer Rosa*

(* Miembros Independientes)



COMISIONES DE LA JUNTA DIRECTIVA (G4-34)

En aras de cumplir a cabalidad su gestión y respaldar sus acciones, los miembros de la Junta Directiva participan activamente en el Comité de Auditoría, de Riesgos y Buen Gobierno Corporativo y en el Comité de Compensación.

COMITÉ DE AUDITORÍA, DE RIESGOS Y BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

Sirve de soporte a la valoración de los riesgos, la supervisión de la presentación de información financiera y la evaluación de auditoría interna y externa de la Compañía.

Lo integran los miembros de la Junta Directiva, incluyendo los independientes y el Director de Auditoría Interna, el Secretario General y el Revisor Fiscal de la sociedad, quienes asisten con derecho a voz y sin voto. En calidad de invitados asisten el Gerente General y el Gerente Administrativo y Financiero.

COMITÉ DE COMPENSACIÓN

Tiene como responsabilidad mantener un sistema de compensación equitativa y competitiva que permita atraer y retener a las personas que requiere la empresa para el logro

de sus Objetivos Estratégicos. Está conformado por dos (2) miembros de la Junta Directiva, los Gerentes Corporativos y el Director de Talento Humano.

RESPONSABILIDAD ANTE CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD (G4-36)

Al ser la Sostenibilidad un enfoque estratégico de gestión, transversal a toda la operación de la compañía, se busca desde todas las áreas y niveles de la organización asegurar una operación socialmente responsable en los ámbitos social, económico y ambiental, así mismo, construir relaciones de mutuo beneficio tanto para la organización como para sus partes interesadas.

Bajo esta perspectiva, es competencia del Gerente Financiero y del Director de Contabilidad responder por la estrategia financiera y los procesos contables de la empresa; por su parte los temas ambientales son abordados desde la Jefatura de HSE. El relacionamiento con las comunidades y nuestra incidencia y aporte en los procesos de desarrollo local es fruto de las acciones desarrolladas por la Fundación Surtigas, quien además tiene participación en la Junta Directiva y apoya los procesos de diálogo con algunos grupos de interés.

AUTOEVALUACIÓN DE LOS ORGANISMOS DE CONTROL CORPORATIVO

■ G4 - 44

Organismo de Control	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Gestión Junta Directiva	4,83	4,49	4,78	4,65	4,60	4,50	4,09	4	
Comité de Compensaciones	4,46	4,31	4,32	4,14	4,36	4,40	4,20	X	
Comité de Auditoría, Riesgos y buen Gobierno	4,35	4,76	4,67	4,95	4,63	4,20	4,17	3,71	*
Buen Gobierno Corporativo	4,61	4,64	4,47	4,50	4,22	4,40	4,17	N.A	
Promedio	4,56	4,55	4,56	4,56	4,45	4,40	4,17	X	

*Nota: A la fecha de publicación de este reporte la información correspondiente al año 2015 cuenta con datos parciales; mientras que la de 2016 se realizará durante el primer semestre de 2017.

DERECHOS HUMANOS

Para Surtigas siempre ha sido prioridad asegurar el bienestar y la integridad de las personas. Siendo un ciudadano corporativo, entendemos el valor supremo que implica la promoción y protección de los Derechos Humanos, al ser un acto de responsabilidad y compromiso con la construcción de un nuevo modelo de sociedad centrado en la dignidad y el desarrollo humano.

Desde nuestros inicios, hemos sido conscientes de la importancia de establecer mecanismos de protección, así como condiciones y dotaciones que contribuyan al desarrollo de un

proyecto de vida orientado al goce efectivo de derechos de todas las personas con las que interactuamos. Coherentes con este ideal, en el año 2014 iniciamos el proceso de construcción de nuestra Política de Derechos Humanos.

La Política de Derechos Humanos de Surtigas estructurada con un enfoque diferencial de género, integra los 10 principios del Pacto Global de Naciones Unidas. Sus grandes objetivos son, visibilizar aspectos significativos de nuestra dimensión social y ambiental, y fortalecer una cultura basada en las personas como sujetos de derechos.

RECLAMACIONES

■ G4-LA16; G4-HR3; G4-HR5; G4-HR6; HR-LA12; G4-HR12; S011

En los últimos 3 años la empresa no ha sido objeto de reclamaciones por vulneración o violación de Derechos Humanos. No se han reportado quejas o denuncias en nuestra Línea de Reportes Confidenciales relacionadas con discriminación, acoso laboral u otras conductas abusivas.

COMPROMISOS CON LOS DERECHOS HUMANOS



Apoya y respeta la **protección de los Derechos Humanos** fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su zona de influencia.



Apoya la **abolición de las prácticas de discriminación** en el empleo y ocupación.



Se asegura que las empresas contratistas y proveedoras **no sean cómplices de la vulneración** de los Derechos Humanos.



Mantiene un enfoque preventivo que **favorece el medio ambiente**.



Apoya la **libertad de Asociación** y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.



Fomenta iniciativas que promueven una **mayor responsabilidad ambiental**.



Apoya la **eliminación de toda forma de trabajo forzoso** o realizado bajo coacción.



Favorece el desarrollo y la difusión de **tecnologías respetuosas con el medio ambiente**.



Apoya la **erradicación del trabajo infantil**.



Trabaja en **contra de la corrupción** en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

GESTIÓN DE RIESGOS (G4-45)

Nuestro Modelo de Gestión Integral de Riesgos, alineado al modelo definido desde la Corporación Promigas, incluye **Riesgos Estratégicos, Riesgos de Procesos y Riesgos de Proyectos**, identificados y priorizados en los ejercicios de Planeación Estratégica. Como resultado se consolida un Mapa de Riesgos que es presentado al Comité de Auditoría para su revisión y posteriormente, es llevado a la Junta Directiva para su aprobación.

El proceso de Gestión de Riesgos consiste en la identificación, valoración, respuesta, control y monitoreo de los mismos; de forma tal que podamos disminuir o mitigar el impacto de la ocurrencia mediante los planes de acción establecidos.



GESTIÓN DE RIESGOS

G4 -45

RIESGOS 2015	PLAN DE ACCIÓN	% DE CUMPLIMIENTO
Pérdida de competitividad en mercado de FNB	1. Incrementar % de rollover del negocio FNB. 2. Afianzar brilla seguros. 3. Desarrollar tarjeta transaccional. 4. Desarrollar nuevo modelo de crédito productivo	Monto de Colocación Negocio Brilla 148.45%
Deterioro de la cartera	1. Implementación de nuevo método para suspensión del servicio. 2. Plan mensual de brigadas de cartera	Monto de Colocación Negocio Brilla 148.45%
Disminución del consumo de usuarios residenciales	1. Estudio de pérdida de capacidad de los medidores a través del tiempo. 2. Instalación de calentadores y puntos adicionales en las instalaciones nuevas. 3. Plan de revisión posible anomalías.	1. Aplazado 2016 por falta de presupuesto. 2. Se hizo un piloto que necesita ser revisado y ajustado para continuar con el proyecto. 3. Cumplimiento del 130, 21% .

RIESGOS 2016	PLAN DE ACCIÓN	% DE CUMPLIMIENTO
Disminución del Volumen de GNV	Mantenimiento de la demanda actual y puesta en operación de proyectos especiales, tales como Sistema Estratégico de Transporte Masivo de Montería, Autos el Roble, Transmamonal y Camiones de Aseo.	Conversiones a Gas 83.63%
Deterioro de la Cartera	Cambio de estrategia en la gestión de cartera en las agencias críticas.	Cartera Gas (>120 días) 72.20%
Pérdida de competitividad y de mercado en instalaciones internas y trabajos varios	Venta e Instalación de puntos adicionales y venta de lámparas a gas en zonas nuevas y de repaso.	Se finalizó el piloto de una manera satisfactoria y se inició con la venta de las lámparas en toda la zona de influencia de la compañía, este proyecto está suspendido temporalmente desde octubre del 2016 esperando la estabilización de los nuevos contratistas integrales.
Pérdida de competitividad en mercado de FNB	Plan Piloto: vinculación directa de proveedores Brilla en municipios con el fin de ser competitivos, ampliando la cobertura.	Monto de Colocación Negocio Brilla 121.94%

RELACIONAMIENTO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

El Modelo de Gestión Integral que hoy hemos podido consolidar es fruto de decisiones estratégicas que involucran a nuestros grupos de interés y que están orientadas a la sostenibilidad operacional, a la generación de valor compartido, y a la responsabilidad de generar impactos positivos a la sociedad y al medio ambiente.

Con nuestros grupos de interés hemos logrado un nivel de sintonía que facilita y enriquece los procesos de mejora continua, fortalece nuestros mecanismos de diálogo hacia una comunicación efectiva que favorece las relaciones de confianza, el aprendizaje mutuo y la construcción de ideas innovadoras.

Nuestros Propósitos

Crecer en forma Rentable y Sostenible

DESEMPEÑO FINANCIERO

Nuestra organización le apuesta a un crecimiento financiero sostenido con importantes impactos en todos los eslabones de la cadena de valor, siendo necesario para tal fin, la identificación de oportunidades y riesgos asociados a cada uno de nuestros procesos, y una exitosa gestión de las inversiones y los recursos disponibles.

Los estados financieros son preparados de acuerdo con Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) y considera requerimientos de información adicionales de la Superintendencia Financiera de Colombia, las cuales no se contradicen a las normas NIIF.

HITOS 2016

- Logramos mantener con una perspectiva estable la **calificación AAA** otorgada por la calificadora de riesgos Fitch Ratings Colombia S.A.
- Conectamos al servicio de **gas natural a 25.745 usuarios**, de los cuales 25.527 son residenciales, 216 comerciales, y 2 industrias reguladas. De esta manera se alcanzó una ejecución del 95% respecto de la meta trazada, para un **total de 703.347 usuarios**.
- Colocamos en el **Negocio de Financiación no Bancaria -FNB- \$99.537 millones**, superando en un 6% el nivel de colocaciones del año 2015.
- Respecto al volumen de gas vendido, **logramos colocar 801 mm³** entre los mercados regulados y no regulados.
- Gasificamos las poblaciones de **Tierrabomba, Caño del Oro, Bocachica y Punta Arena**, así mismo, materializamos la entrada a algunas poblaciones del Sur de Bolívar.
- Concretamos la entrada de 2 grandes industrias, **Ruta del Sol y Transcaribe**, a nuestra red de usuarios, representándonos un mayor volumen de comercialización.
- Iniciamos un nuevo proceso de **contratación por medio de invitaciones privadas**, con el objetivo de maximizar la relación costo- calidad del servicio. Bajo este nuevo esquema generamos valor a nuestros accionistas y le apostamos a seguir brindando un excelente servicio a nuestros usuarios

703.347
USUARIOS ACUMULADOS
ATENDIDOS

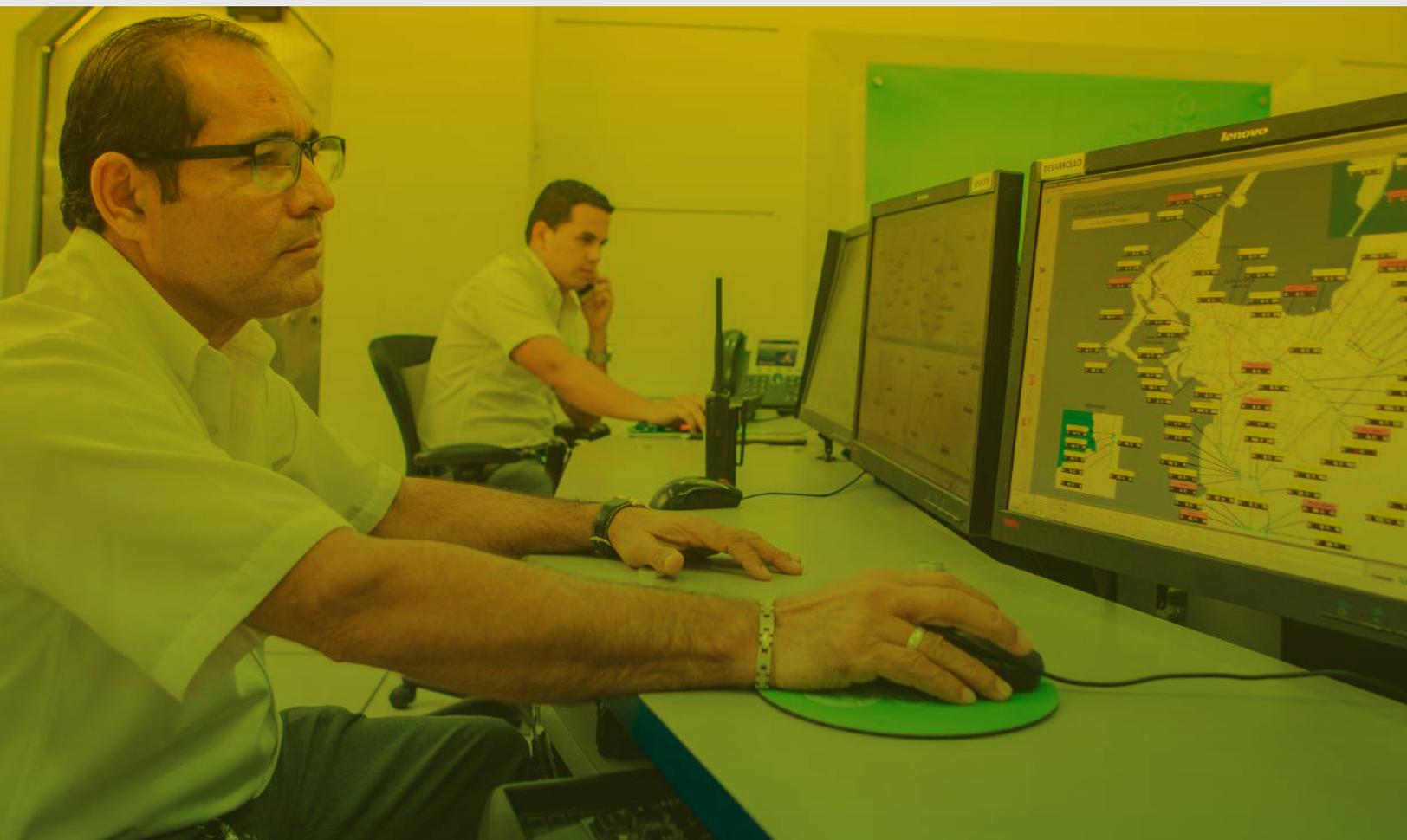


801.303.176 m³
VOLUMEN DE GAS ENTREGADO
EN EL 2016



COMPROMISOS PARA EL 2017

- Ratificar la **calificación crediticia de AAA** para la emisión de bonos.
- Gasificar **9 poblaciones nuevas** de tal forma que podamos **alcanzar los 24.756 servicios** propuestos para el año 2017.
- En conjunto con Promigas, **desarrollar estrategias que nos permitan ampliar nuestras fronteras** en busca de proyectos internacionales de operaciones de distribución de gas, así como la **promoción de nuevos negocios y nuevas tecnologías** que permitan generar incrementos en el consumo de gas natural por parte de nuestros usuarios.
- Fortalecer el **negocio de movilidad** en nuestra zona de influencia
- Tramitar y gestionar la expedición de las **nuevas tarifas de distribución y comercialización** de gas natural ante la Comisión de Regulación de Energía y Gas.



POLÍTICA FISCAL

Nuestra empresa cuenta con una Política de Impuestos en la que se definen los criterios para el proceso de gestión contable. El documento se encuentra disponible para consulta interna en el software de gestión documental de la compañía -Kawak- y es público en la página web de Surtigas.

VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO (G4-EC1)

El incremento en los ingresos y costos responde a un mayor volumen de gas comercializado en el mercado no regulado. Nuestra entrada en las nuevas poblaciones también representó un aumento en los gastos operativos.

Respecto al año anterior, se evidencia una variación en los valores, producto del cambio de la metodología de cálculo de impuestos, realizada de acuerdo a las normas IFRS.

VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO						
<small>■ (G4.9) - (G4.10)</small>						
Componente	Julio a Dic 2015	Julio a Dic 2016	2015	2016	Var % 2015-2016	Var Semestral % 2015-2016
Valor económico directo creado (VEC)	332.447	438.114	620.502	868.434	40,0%	31,8%
Ingresos	332.447	438.114	620.502	868.434	40,0%	31,8%
Valor económico distribuido (VED)	284.624	398.759	534.806	796.675	49,0%	40,1%
Costes Operativos	272.694	357.835	492.944	720.223	46,1%	31,2%
Salarios y beneficios sociales para los empleados	15.816	17.437	31.258	34.086	9,0%	10,3%
Pagos a gobiernos (por país, ver nota a continuación)	- 4.505	22.761	8.796	40.299	358,1%	-605,2%
Inversiones en la comunidad	619	726	1.807	2.067	14,4%	17,1%
OTRAS INVERSIONES						
Valor económicamente retenido (VER) (calculado como valor económico generado menos valor económico distribuido)	47.823	39.355	85.696	71.758	-16,3%	-17,7%

*cifras expresadas en IFRS

COMPARATIVO DEL VEC DEL ÚLTIMO SEMESTRE

Componente	Julio a Dic 2015	Julio a Dic 2016	Var Semestral % 2015-2016
Valor económico directo creado (VEC)	332.447	438.114	31,8%
Ingresos	332.447	438.114	31,8%
Valor económico distribuido (VED)	284.624	398.759	40,1%
Costes Operativos	272.694	357.835	31,2%
Salarios y beneficios sociales para los empleados	15.816	17.437	10,3%
Pagos a gobiernos (por país, ver nota a continuación)	- 4.505	22.761	-605,2%
Inversiones en la comunidad	619	726	17,1%
OTRAS INVERSIONES			
Valor económicamente retenido (VER) (calculado como valor económico generado menos valor económico distribuido)	47.823	39.355	-17,7%

*cifras expresadas en IFRS

ÉTICA Y ANTICORRUPCIÓN

Quienes integramos esta gran empresa estamos llamados a ser coherentes con los principios y valores corporativos, en un marco de comportamientos ejemplares, honestos y transparentes, donde prevalezcan el buen nombre de la compañía y la integridad de las personas.

Conoce nuestros lineamientos de anticorrupción y promoción ética (G4-S03 - G4-S04):

www.surtigas.com.co/normatividad.php

- Política Antifraude.
- Código de Conducta
- Manual para la Prevención del Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo y Sistema de Autocontrol.
- Política de Aprobación de Transacciones (PAT).

- Procedimiento para Transacciones con Partes Interesadas a los Administradores.
- Política de Prácticas Corruptas en el Extranjero FCPA
- Política de Obsequios

CASOS DE CORRUPCIÓN

Los 4 casos confirmados de corrupción que se presentaron en Surtigas fueron detectados producto de una auditoría realizada por la Gerencia de Control Corporativo de Promigas. En consecuencia, se terminó la vinculación laboral a 14 funcionarios y no se renovaron contratos a 30 proveedores. Simultáneamente se recibieron 4 denuncias a través de los mecanismos de reporte confidencial, las cuales estaban relacionadas con esta investigación y por tanto no se suman a las estadísticas presentadas.

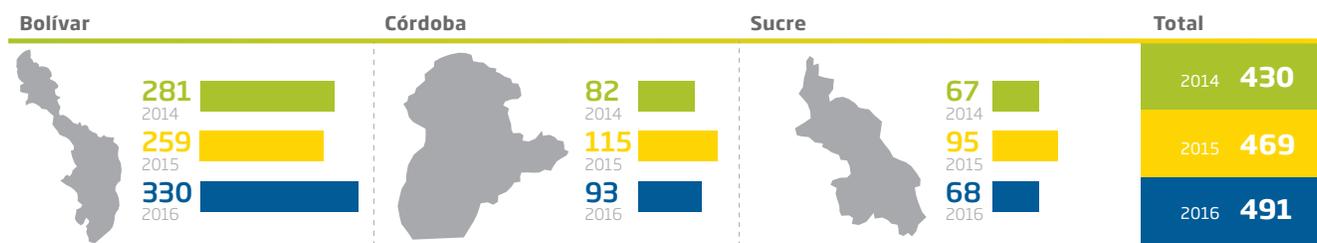
CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

(G4-56)

Las últimas modificaciones al Código fueron aprobadas mediante **Acta de Junta No 280 del 25 de mayo de 2015**, quedando incorporados los cambios en la conformación de la Junta Directiva. Para el año 2017 se presentará a consideración de la Junta Directiva una actualización del documento. (Click aquí)



COLABORADORES (A) Y GRUPOS DE INTERÉS CON FORMACIÓN EN CÓDIGO DE CONDUCTA



CONFLICTOS DE INTERÉS (G4-41)

Nos referimos a Conflicto de Interés cuando existe una prevalencia de una actuación personal o comercial que interfiere y afecta el juicio independiente y la objetividad en relación con los mejores intereses de la compañía.

Todos nuestros colaboradores y colaboradoras tienen el deber de reportar ante su jefe(a) inmediato(a), el Oficial de Cumplimiento de Enlace, o en caso que se trate de un directivo(a), a la Junta Directiva y al Comité de Auditoría, Riesgos y Buen Gobierno Corporativo, cualquier conflicto de interés a que haya lugar. Del mismo modo, los miembros de la Junta Directiva que sean propietarios del 1% o más de una empresa pública o privada que realice negocios con Surtigas, deben comunicarlo a la Junta Directiva y al Comité de Auditoría, Riesgos y Buen Gobierno Corporativo; Surtigas o su Junta podrá solicitar a ese miembro que se abstenga de participar en cualquier decisión relacionada con transacciones con compañías donde tiene un interés.

GESTIÓN DE CUMPLIMIENTO (G4-58)

El **Oficial de Cumplimiento de Enlace** acompaña la gestión Ética y de Cumplimiento de la empresa, de conformidad con lo dispuesto en el Código de Conducta.

CANALES DE DENUNCIAS



- **Línea Gratuita de Denuncias:** 01800 912 0534
- **Página Web:** www.reportesconfidencialesdistribuidoras.com
- **Línea Ética de AVAL**
 Correo electrónico rneira@grupoaval.com
 Correspondencia física a nombre del
 Vicepresidente de Contraloría Corporativa,
 Rafael Neira Torres, Carrera 13 No. 26A - 47 - Piso 12, Bogotá

DENUNCIAS	No.
Confirmadas	62
No confirmadas	32
En investigación	11
Total	105

MECANISMOS DE AUDITORÍA INTERNA

Con la definición de un **Plan de Auditoría basado en Riesgos del Negocio y Riesgos de Fraude** se define el alcance anual de la evaluación del ambiente de control priorizando las áreas de riesgo, identificadas durante la planeación. Adicionalmente, se realizan **auditorías para el cumplimiento de la Ley Sarbanes Oxley (SOX)**, con el objetivo de evaluar la operatividad de los controles claves para el reporte de los estados financieros de la empresa.

HERRAMIENTA DE SEGUIMIENTO Y CONTROL

A través de la herramienta de seguimiento **Team Central** se realiza un **registro de todas las recomendaciones emitidas durante las auditorías a los procesos**, éstas son monitoreadas mensualmente con los responsables o líderes de procesos, de tal forma que puedan ser implementadas a cabalidad y se puedan cerrar las brechas.

PLAN ANUAL DE AUDITORÍA

Año	Cumplimiento Alcanzado
2014	100%
2015	107%
2016	148%
Promedio	118%

EVALUACIONES DE CONTROL SOX

Año	Nivel de Efectividad Alcanzado
2014	89%
2015	89%
2016	104%
Promedio	94%

NÚMERO DE
CONTROLES EVALUADOS

70 Año
2014

81 Año
2015

77 Año
2016

CUMPLIMIENTO LEGAL

PAPEL DEL ÓRGANO SUPERIOR (G4-42)

Es función exclusiva de la Junta Directiva la aprobación y seguimiento periódico al Plan Estratégico, Plan de Negocios, Objetivos de Gestión y los presupuestos anuales de la empresa.

La alta dirección de la compañía se reúne anualmente para realizar un ejercicio de Planeación Estratégica en el que se revisan los asuntos fundamentales del direccionamiento de la organización, así mismo, hacen un seguimiento periódico al cumplimiento de las metas establecidas.

CUMPLIMIENTO REGULATORIO (G4-508)

En el año 2016, la empresa fue sancionada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, bajo las modalidades de amonestación (**Resolución SSPD 20168200192415 de 2016-09-07**) e imposición de multa en dos casos por silencio administrativo positivo.

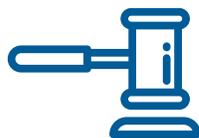


- **La multa impuesta** mediante Resolución SSPD No. 20168200134755 de fecha 15-07-2016 **no se encuentra en firme** dado que Surtigas interpuso los recursos correspondientes en defensa de sus intereses.
- **La multa impuesta** por Superintendencia de Servicios Públicos en el año 2015, **fue confirmada en el año 2016** mediante Resolución SSPD No. 20168200350295 del 2016-12-14



COMPETENCIA DESLEAL (G4-507) (G4-508)

En Surtigas cumplimos a cabalidad con la legislación y las normas. Durante el 2016 no hubo lugar a multas o sanciones por competencia desleal.



SANCIONES Y CASOS LEGALES (G4-EN29 - G4-507 - G4-508)

Durante el año 2016 no se presentaron multas ni sanciones por incumplimiento o violación de la legislación ambiental. Tampoco hubo lugar a sanciones derivadas de procedimientos planteados ante instituciones de arbitraje.

Cumplimiento de las normas de propiedad intelectual y de derechos de autor

La Junta Directiva y la Administración de la Compañía hacen constar que la sociedad ha cumplido con las normas vigentes sobre propiedad intelectual y derechos de autor.

- La empresa utiliza “software” legal pagando los derechos correspondientes, bien sea por adquisiciones, licencias de uso o cesiones.
- La Dirección de Informática de la sociedad tiene inventario de los programas que utiliza y lleva control de su instalación, dependiendo del tipo de licenciamiento adquirido.
- De acuerdo con las políticas de la sociedad, los empleados están en obligación de observar las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor.
- Cumplimiento de la Ley 1673 de 2016, Por la cual se promueve el acceso al crédito y se dictan normas sobre garantías mobiliarias:
- La Junta Directiva y la Administración de la sociedad dejan constancia que no entorpecieron la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores.

Cumplimiento Circular Externa No. 028 DE 2014

La Junta Directiva y la Administración de la Sociedad dejan constancia del cumplimiento de la citada norma así como del diligenciamiento y remisión del Reporte de Implementación de Mejores Prácticas Corporativas- Nuevo Código País.

Compromisos y Desafíos

- Fortalecer el área de Atención al Usuario en el trámite de Peticiones, Quejas y Recursos (PQR) y su debida notificación, a fin de prevenir incumplimientos legales que conlleven la imposición de sanciones por parte de los entes de vigilancia y control.
- Actualizar la información de la empresa conforme a la normatividad sobre transparencia y derecho de acceso a la información.
- Velar por la oportuna divulgación de información relevante y de gobierno corporativo a los grupos de interés, a través de los diferentes canales de comunicación de la compañía.
- Continuar prestando una atención y gestión oportuna a cada una de las actividades del proceso de Gestión Jurídica.
- Fortalecer el proceso de Autoevaluación de los organismos de control corporativo.



OPORTUNIDADES DE NUEVOS NEGOCIOS

Biogás:

Se ha determinado la **factibilidad de implementación de una planta Biodigestora**, que producirá biogás y abonos orgánicos, en función de la cantidad de materia orgánica disponible en la zona. La misma tendría una meta de recolección de residuos aproximadamente de 80 mil toneladas al año, **estimando una producción de 7 millones de m3 de biogás anualmente**, los cuales serían reinyectados al sistema de distribución de la compañía.

Industrias del Mercado No Regulado:

- Los **Usuarios No Regulados** son aquellos que presentan un **consumo superior a 1000 MBTUD** (Millones de BTU Día).
- En cuanto a las **industrias del mercado no regulado**, tenemos una **cobertura del 95,5%**.
- El volumen correspondiente a **nuestra zona de influencia es de 116.000 MBTUD**. El porcentaje correspondiente a la empresa es de 22,5%, del cual el 60,3% corresponde a la Refinería de Ecopetrol y el 17,2% restante es de la compañía Yara-Colombia.

Movilidad:

El área de Movilidad se encarga de comercializar el Gas Natural Vehicular (GNV) y es **responsable de 57 Estaciones de Servicios (EDS) y 18 Talleres de conversión de vehículos** del sistema de gasolina a Gas Natural Vehicular, ubicados en nuestra área de cobertura. En estos años de esfuerzos tenemos más de 30.000 vehículos convertidos llevando ahorros a los estratos más bajos 1, 2 y 3, por más del 40% versus el combustible tradicional. Al ser el GNV un combustible más limpio también estamos contribuyendo al medio ambiente con la reducción de Óxidos de Nitrógeno (Nox) y material particulado que se deja de emitir utilizando GNV.

Evolución de la industria del Gas Natural Vehicular (GNV) en Colombia

El volumen de GNV representa para nuestro negocio de distribución cerca del 20% de la demanda atendida, de tal manera que el interés en sostener e incentivar su crecimiento, es natural.

Por medio de diversas estrategias, le apostamos a incentivar el consumo de GNV a través de la mejora de los canales actuales, la incorporación de nuevos, y la creación de **“demanda verde”**, incentivando los beneficios ambientales del GNV, entre otras acciones.

Fuel Switching:

Para 2017, **invertiremos 1.500 millones de pesos para incentivar la demanda de conversión de gasolina y diesel a gas natural**, además generaremos la demanda y daremos soporte tecnológico a quienes hoy están con el servicio. Sistema de Transporte Masivo

Como un caso de éxito se ha expuesto el Sistema de Transporte Público de Cartagena: **Transcaribe**

Las cifras que respaldan el éxito de este sistema de transporte y el combustible que utiliza, se puede apreciar en la gran disminución de la contaminación en la ciudad, lo que le permite a los cartageneros disfrutar de un aire más limpio.

Entre los datos más destacados se puede resaltar:

1. **El sistema funciona 100% a gas natural vehicular** -GNV-
2. En la actualidad hay en funcionamiento **122 vehículos** en el sistema.
3. **88.000 personas** se transportan en promedio diariamente durante los días hábiles.
4. **16.484.000 viajeros movilizados** desde el 27 de marzo hasta el 31 de diciembre de 2016.
5. **99% de disminución de los óxidos nitrosos**, pasando de 13.000 a 1.800 toneladas.
6. **73% de disminución del CO2**, pasando de 13.000 a 3.400 toneladas desde la implementación del sistema.
7. Y los usuarios califican el **sistema como rápido, seguro, eficiente, silencioso** y ha optimizado la movilidad en la ciudad.

El caso de Transcaribe, ha sido una de las mejores inversiones en medio ambiente y movilidad para la ciudad de Cartagena.



PROGRAMAS DE INNOVACIÓN

Nuestro sistema de Innovación **INNOVA** se centra en 4 focos:

- **Crecimiento Horizontal**
- **Procesos**
- **Core**
- **Innovación Social**

Con el desarrollo de este sistema hemos logrado ejecutar de manera exitosa 6 ideas, con importantes dividendos para la compañía, dentro de las que se destacan:

1. **Proyecto de Lámparas de Gas:** En 2016 el programa pasó de ser un Plan Piloto con la comercialización de las lámparas en todos los Distritos, alcanzando un total de 566 lámparas vendidas, aunque no fueron instaladas en su totalidad por cambios de contratistas.
2. **Estacionarte:** Consiste en acompañar y promover la organización de los vendedores de comidas que ocupan el espacio público, de tal manera que podamos mejorar su seguridad, el embellecimiento urbano y la movilidad. Con esta iniciativa se han generado condiciones dignas de trabajo para 62 vendedores de las poblaciones de El Carmen de Bolívar (Bolívar), Sahagún y Montería (Córdoba).
3. **Tu sueño Brilla:** Concurso que premia la Fidelidad de nuestros clientes Brilla con un plan de premios que incluye una remodelación para su casa.

La historia de las familias finalistas se somete a votación en www.surtigas.com.co y otros medios locales para escoger la mejor.

- **801 familias participaron**
- **Premio mayor: \$COP 25 Millones**
- **Premios a las 4 familias Preseleccionadas: \$COP 2 Millones a cada una**

PROYECCIÓN

La meta para el 2017 es que el 100% de nuestros **colaboradores y colaboradoras adopte comportamientos que fomenten la Innovación con un enfoque de pensamiento estratégico**, orientado a la sostenibilidad del negocio, al impacto favorable en las medidas de productividad de la compañía, al aumento de ingresos y a la consolidación de los estándares de calidad.

Fortalecer la Propuesta de Valor para nuestros Clientes

HITOS

Continuamos con el logro de las metas de gestión propuestas para el relacionamiento con clientes y usuarios.

- Realizamos un seguimiento continuo a las quejas y reclamos, y los tiempos de atención de solicitudes.
- En el Manejo de Datos Personales, mantuvimos disponible para nuestros usuarios y clientes la posibilidad de presentar solicitudes de control de su información personal, logrando que no se presentaran reclamaciones relacionadas con la privacidad de datos.
- Realizamos actualizaciones y mejoras al sistema de Digiturno de las Salas de Atención a Usuarios en las Oficinas Principales de Cartagena, Montería y Sincelejo, para poder tener un mejor control y seguimiento en la frecuencia de llegada a nuestros usuarios, y optimizar la gestión personalizada de nuestra operación.
- Participamos activamente en la generación de Mesas de Trabajo lideradas por la organización, con los Vocales de Control, Presidentes de las Juntas de Acción Comunal y Personeros Delegados en Servicios Públicos Domiciliarios, todos 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.
- Nos integramos a los diferentes escenarios convocados por los entes de control, la comunidad y sus representantes presentan inquietudes y solicitudes relacionadas con el servicio suministrado, logrando así obtener de primera mano, la percepción de nuestros grupos de interés primarios.
- Desarrollamos Jornadas de Servicios al Cliente en las Comunidades, trasladando nuestro personal e infraestructura a diferentes sectores, para brindarles la posibilidad de interrelacionarse con la organización y los servicios que brindamos, facilitándoles el proceso para la presentación de solicitudes y la solución de posibles dificultades derivadas de nuestros servicios.
- Adecuamos las instalaciones locativas de la Empresa para atención a los usuarios, con el fin de lograr mejores niveles de comodidad para ellos y mejores ambientes de trabajo para nuestro personal de Servicio al Cliente.

SATISFACCIÓN DE CLIENTES

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES (G4-PR5)

En el año 2014 realizamos la medición del nivel de satisfacción de usuarios, vigente hasta el 2018. Surtigas realiza por lo menos una vez cada 5 años el Estudio de Medición del Nivel de Satisfacción de Usuarios (NSU), de acuerdo a lo dispuesto por la regulación.

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES

G4 - PR5



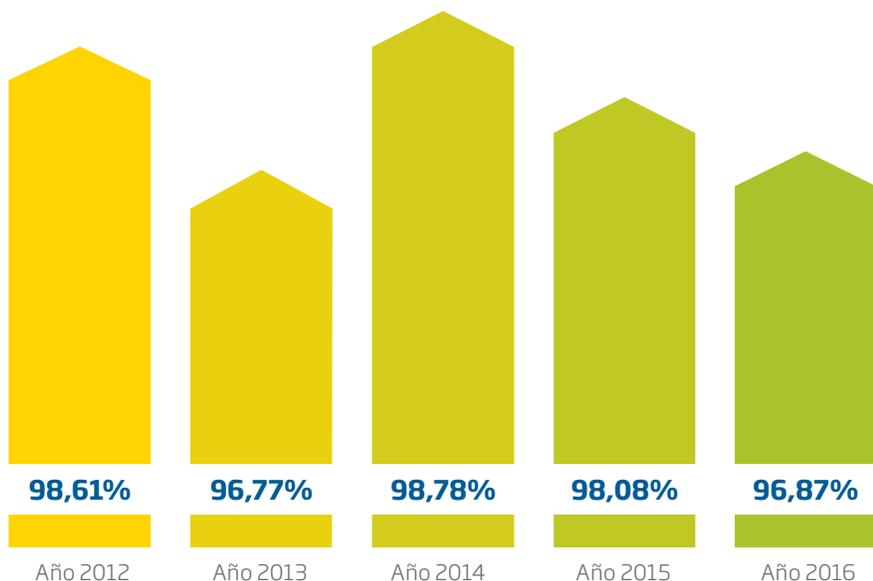
Año	2004	2006	2008	2010	2014	2015	2016
Nivel de Satisfacción	80,42%	81,83%	81,00%	89,00%	84,00%	84,00%	84,00%

SONDEO DE SATISFACCIÓN **96,87** Año 2016*

MUESTRA **4567** Usuarios

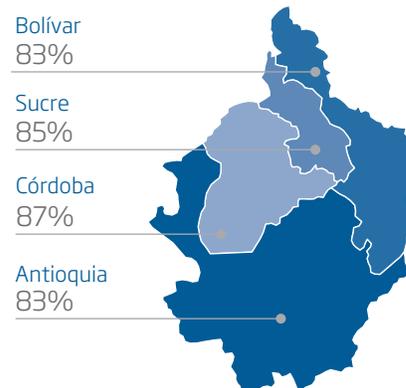
*Sondeo interno, realizado entre septiembre y noviembre de 2016 en todas las agencias donde opera la organización.

PROMEDIO NIVEL DE SATISFACCIÓN



SEGMENTO RESIDENCIAL	89% Año 2010	84% Año 2014
SEGMENTO INDUSTRIAL	84,6% Año 2010	90% Año 2014
SEGMENTO COMERCIAL	89% Año 2010	84% Año 2014

RESULTADO DE INDICADOR POR REGIONES*



* Los datos arrojados para 2014 se analizaron por departamentos

META 2018 POR SEGMENTO*

SEGMENTO RESIDENCIAL **86%**

SEGMENTO INDUSTRIAL **84,5%**

SEGMENTO COMERCIAL **86%**

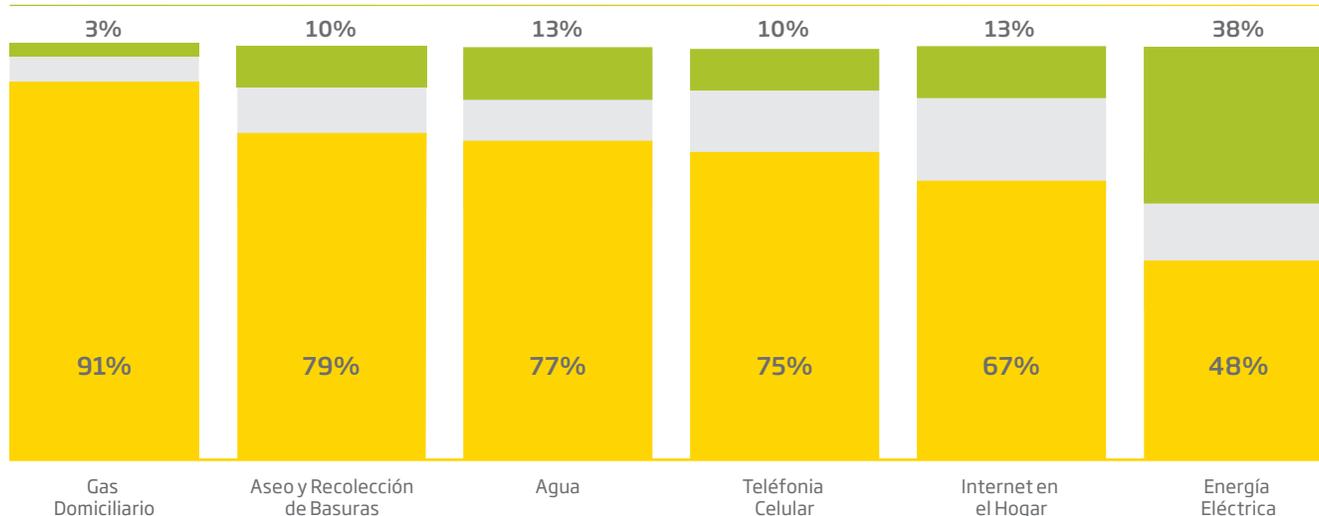
* En el año 2018 se prevé realizar una nueva medición con la misma metodología utilizada en 2014.

CARTAGENA CÓMO VAMOS 2016
SERVICIOS PÚBLICOS

Satisfacción con Servicios Públicos



Satisfechos [4 + 5] Insatisfechos [1 + 2]


<http://www.cartagenacomovamos.org/resultados-encuesta-de-percepcion-ciudadana-2016/>

La organización continúa siendo reconocida como una de las instituciones de más alto nivel de favorabilidad y conocimiento en Cartagena. De acuerdo a los resultados de la Encuesta de Percepción Ciudadana Cartagena Cómo Vamos 2016, nuestra empresa ocupó la primera posición dentro de las 10 instituciones de mejor nivel de calificación, con un resultado del 94 % de favorabilidad y un 96 % de conocimiento.

Los Cartageneros califican a Surtigas como la mejor empresa de Servicios públicos con un 91% de satisfacción.

PQRs

VARIABLE / AÑO	2014	2015	2016
Nº PQR	670.891	818.598	975.173
USUARIOS	630.799	657.925	703.347
PQR MENSUAL POR CADA 10.000 USUARIOS	886	1.038	1.155

2016
META MENSUAL QUEJAS IMPUTABLES SURTIGAS
2,33

QUEJAS POR CADA 10.000 USUARIOS


 TOTAL QUEJAS **42**
2016
RESULTADO DE DIC. 2016 QUEJAS IMPUTABLES SURTIGAS
9,28

QUEJAS POR CADA 10.000 USUARIOS


 TOTAL QUEJAS **50,35**

En 2016 presentamos un incremento del 19,13% en la presentación de **Peticiones, Quejas y Recursos (PQR)**, recibidas y atendidas, respecto de 2015. Esto se explica principalmente por la implementación de un nuevo sistema de información comercial y por el aumento en la presentación de solicitudes e inconformidades de parte de nuestros usuarios mientras se estabilizaba esta herramienta.

MOROSIDAD

En 2016 no se logró cumplir con las metas establecidas para situar los índices de morosidad en el servicio de gas natural por debajo del 4%. La cartera morosa para el 2016 cerró en 5,54%, con COP \$12.069MM.

Este incremento se presentó debido a que en el año 2016 se implementó tardíamente la adjudicación de contratos a través de licitaciones para la gestión de cobro y para suspensiones y reconexiones.

CUMPLIMIENTO REGULATORIO Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN (G4-PR7) (G4-PR8)

La compañía no recibió reclamaciones ni sanciones por incumplimientos normativos y regulatorios. Tampoco se presentaron reclamaciones relacionadas con la privacidad de datos de nuestros clientes, en ninguno de los segmentos.

INGRESOS	2015	2016	META 2016	% CUMP.	% VAR 15-16
Ingresos por segmento de clientes	479.377	707.790	643.998	110%	48%
Residencial	166.425	200.209	194.500	103%	20%
No residencial	79.035	70.226	98.283	71%	-11%
Comercialización	233.917	437.355	351.215	125%	87%

En 2016 los ingresos del negocio de distribución y comercialización de gas natural superaron la meta estimada, alcanzando una sobre ejecución del 110%. Lo anterior se presentó mayormente en el segmento industrial por mayores consumos de Industrias No Reguladas.

Con relación a 2015 se registró un aumento del 48%, en este segmento, seguido del sector residencial por la entrada de nuevas poblaciones. En cuanto al sector industrial regulado estuvo por debajo un 11% debido a la disminución en el consumo de industrias tales como Proleche y Proleca, entre otras.

Brilla

Surtigas

HITOS 2016

Este modelo empresarial sustentable se ha convertido en una verdadera solución para miles de familias que no tenían vida crediticia y se les dificultaba acceder a los servicios bancarios, facilitándoles a través del crédito el acceso a diferentes productos y servicios que mejoran su calidad de vida.

Propiciamos el Ingreso de proveedores locales en los municipios, como una estrategia para contribuir al Desarrollo local.

- Ampliamos el portafolio de productos, incluyendo artículos como Celulares, Motos, servicio de odontología y venta de Ropa en Navidad, de tal forma que pudimos dar respuesta a las necesidades nuestros usuarios.
- Logramos una mayor colocación en la línea de Educación a nivel de grupo, con un 85% de participación sobre el total de la Corporación Promigas, así mismo un crecimiento de la línea con respecto al 2015 del 12%.

ESTADO DE RESULTADOS

	Dic-15	Dic-16	VAR	Dic-16	% EJE
Surtigas (COP MM)	2015	2016		PPTO 2016	
Comisión recaudo Surtigas (8,5%)	7.255	8.949	23%	7.474	120%
Comisiones (Proveedores, Seg. Vida Deudores)	3.434	4.457	30%	2.952	151%
Ingresos Microseguros	916	1.146	25%	567	202%
Otros	-	-	-	-	-
Total Otros Ingresos Operacionales	11.605	14.553	25%	10.993	132%
Otros Costos	446	359	-19%	490	73%
Gastos Operativos	3.886	3.126	-20%	4.291	73%
Nómina	677	722	7%	719	100%
Honorarios	-	-	-	-	-
Publicidad	2.187	1.432	-35%	2.449	58%
Impuestos	500	418	-16%	546	77%
Otros Gastos Administrativos	523	555	6%	577	96%
Provisiones	-	-	-	73	0%
Total Otros Gastos Operacionales	4.333	3.486	-20%	4.854	72%
Margen Operacional	7.273	11.067	52%	6.360	174%
% de Margen Operacional	63%	76%	-	56%	-
% de Margen Operacional sin Microseguros	59%	74%	-	53%	-
Otros Ingresos/Egresos	-	171	-	-	-
Utilidad antes de impuestos	7.273	11.238	55%	6.360	177%
Impuesto de Renta	2.935	4.495	53%	2.573	175%
Tasa de Impuestos Efectiva	40,4%	40,0%	-	40,5%	-
Utilidad Neta	4.338	6.743	55%	3.787	178%
% Margen neto	37%	46%	-	33%	-
% Margen neto sin Microseguros	35%	45%	-	32%	-
Cartera	-	-	-	41.681	0%
Colocación	93.991	99.537	6%	81.620	122%

PORCENTAJE DE LOS PRODUCTOS ADQUIRIDOS CON EL CRÉDITO BRILLA

Materiales de Construcción	36%
Electrodomésticos	18%
Televisores	9%
Computadores	7%
Gasodomésticos	4%
Matrículas	5%
Muebles	4%
Audio	2%
Celulares	13%
Ropa (sólo temporada navidad)	1%

COLOCACIÓN TOTAL HISTÓRICA DE BRILLA 2016

Año	Colocación	% Crecimiento
2014	66.374	26%
2015	93.991	42%
2016	99.537	6%

Total 259.902

*en miles de millones de pesos colombianos

PROVEEDORES BRILLA 2016

BOLÍVAR	70	CÓRDOBA	41	SUCRE	37	TOTAL	148
---------	-----------	---------	-----------	-------	-----------	--------------	------------

Optimizar la Productividad y Orientar la Organización hacia Niveles de Excelencia Operacional

COMPRAS

En 2016 realizamos compras de bienes y servicios por valor de \$COP 125.994 millones, y contratos de prestación de servicios para el negocio de Financiación no Bancaria (FNB) por \$COP 440.000 millones. Además, empleamos la modalidad de contratación plurianual para los procesos críticos de la empresa; llegando a obtener un ahorro del 12,2% que equivalen a \$COP 8.408 millones en 2 años.

Para otros servicios, en los contratos de impresión, renting de vehículos y servicio de comunicaciones se obtuvo un ahorro del 13,72%, \$COP 5.629 en 5 años.

CONTINUIDAD OPERACIONAL

Logramos niveles satisfactorios en la optimización del inventario de vehículos de emergencias de la compañía, así como la implementación de un inversor para realizar procedimientos de soldadura de polietileno en vehículos de emergencias, la implementación de plataformas de elevación en vehículos de mantenimiento para el transporte de tanques de odorante, la automatización de Actuadores en Estaciones City Gate y la automatización de cambio de módulos en Estaciones Virtuales.

INTEGRIDAD Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO

Para la prestación de un servicio continuo, la empresa acoge estándares de calidad para controlar el Índice de Presión en Líneas Individuales, Índice de Odorización, Duración Equivalente a Interrupción del Servicio e Índice de Respuesta al Servicio Técnico. Estas variables están integradas a los programas de Mantenimiento del gasoducto y Supervisión.

Nuestras acciones se ciñen al marco regulatorio de la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) específicamente a la Resolución CREG 100 del 27 de octubre de 2003, por la cual se adoptan los Estándares de Calidad en el servicio público domiciliario de gas natural y GLP en Sistemas de Distribución por redes de tubería.

INDICADORES 2016

DISTRIBUCIÓN DE GAS -DES-

Duración Equivalente de Interrupción del Servicio

40.69

Horas / Año



INCIDENTES INVESTIGABLES

Número de eventos de interrupción del servicio

8

Atribuibles a la empresa

114

Atribuibles a terceros



PÉRDIDAS DE GAS

9%

Promedio mensual año 2016 de todos los mercados relevantes



FUGAS DE GAS

277

Promedio mes/año 2016

3.329

Total fugas



COMPRA DE GAS

Todo el gas natural distribuido y comercializado por Surtigas se adquiere a nivel local, es decir, de los campos de producción “Pozo Ballena”, ubicados en el departamento de La Guajira; del campo de producción Pacific “Pozo La Creciente”; y del campo de producción Hocol “Pozo Bonga Mamey”.

LA SEGURIDAD DE NUESTRAS COMUNIDADES

Nuestro deber como empresa de servicios públicos es facilitar el acceso al servicio de gas natural, en zonas rurales y urbanas, bajo los más altos y estrictos estándares de seguridad, calidad y confort para los usuarios.

Parte de este compromiso al que respondemos desde nuestro proceso de gestión ambiental, salud y seguridad, es el desarrollo del programa **Manejo Seguro del Gas**, dirigido a comunidades usuarias del servicio. La estrategia consiste

en charlas sobre el uso adecuado del riesgo energético y los riesgos asociados a la manipulación indebida de la instalación y los gasodomésticos. Del mismo modo, también ejecutamos simulacros de emergencia en campo para evaluar el plan de contingencia de la empresa.

En el año 2016, **capacitamos 1124 usuarios en manejo y uso seguro del gas natural** y se realizó un simulacro en el municipio El Roble, en Sucre, con participación de la comunidad y algunos entes de apoyo. Para el 2017 se planea realizar esta actividad en una estación de medición y regulación, vinculando a las comunidades cercanas.

SEGURIDAD DEL GAS

Para asegurar la correcta operación del gas natural, **la empresa realiza de forma continua, sistemática y controlada, mediciones e inspecciones a la calidad del gas**, atención oportuna y eficaz de las emergencias y supervisión detallada de las operaciones en las estaciones.

Fortalecer la Gestión de Proveedores

GESTIÓN DE CADENA DE SUMINISTRO

Gestionamos la relación con los proveedores y contratistas de acuerdo a lo establecido en nuestra Política de Compras, en la que se erige como principio fundamental la **garantía de igualdad de oportunidades para todos los Proveedores.**

De acuerdo a este lineamiento, también se determina que **los bienes o servicios ofrecidos a Surtigas o a las empresas vinculadas, pasen por un proceso de adjudicación** en el que se evalúa en igualdad de condiciones, si se cumple con los requisitos exigidos. En los casos en los que un proveedor sea a su vez un cliente, las adjudicaciones sólo deben considerar los aspectos de la compra y no deben estar influenciados por las relaciones comerciales como cliente.

Del mismo modo, se ha determinado que **todas las quejas y solicitudes formuladas por los proveedores, deben responderse formalmente**, adicionalmente se debe divulgar y promover el uso de la línea de reportes confidenciales y facilitar la comunicación con el Gerente de cumplimiento o quien desempeñe esta función en cada empresa.

DOCUMENTOS PARA BASES DE LICITACIÓN

- Declaración del proceso
- Declaración de conflictos de interés
- Certificaciones en servicios significativos
- RUC
- Certificación OHSAS e ISO14001
- Matriz de calidad
- Autoevaluación HSE
- Requisitos HSE
- Plan HSE
- Código de Ética

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DE PROVEEDORES*	2016
Porcentaje de proveedores a los que se les aplicó evaluación de desempeño (del total de la población objetivo)	5.4%
Promedio calificación proveedores (sobre 100)	86.4%

* Los datos corresponden a la evaluación realizada en 2016, para el ejercicio 2015.

Las evaluaciones realizadas a los proveedores, incluyendo Proveedores de Bienes y Servicios, contempla aspectos ambientales y sociales.

INDICADORES HSE CONTRATISTAS SIGNIFICATIVOS MARCO DE: MANTENIMIENTO, SERVICIOS GENERALES Y SEGURIDAD FÍSICA	2016
Avance en los sistemas de gestión de los contratistas significativos (%)	60%
Contratos con contratistas donde se incluyan cláusulas de exigencia del cumplimiento de las obligaciones legales en salud y seguridad (%)	100%
Proveedores significativos que reciben capacitaciones y entrenamientos en salud y seguridad (%)	20%

IMPACTOS NEGATIVOS EN LA CADENA DE SUMINISTRO

(G4-EN33; G4-LA14; G4-HR11; G4-S010)

Riesgos en la Cadena de Suministro

La Política de Compras establece mecanismos para la identificación de posibles riesgos e impactos en la cadena de proveeduría, entre los que se destacan la evaluación de satisfacción a proveedores, consultas de listas restrictivas, registro en el sistema de información REPRO e Informa, verificación de certificados de origen de materias primas en los casos aplicables, y contratos, así como la actualización de documentación.

Evaluación Sistemática de Proveedores

Contamos con una herramienta de evaluación del Sistema de Gestión de Monitoreo Continuo de Proveedores y con un Sistema Integrado de Gestión (SIG) donde se integra una matriz de procesos que involucra a Proveedores y Contratistas. Las Normas certificadas que componen nuestro SGI son ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, NTCGP 1000.

Política de Compras

Nuestra Política de Compras es un instrumento para el relacionamiento con proveedores y contratistas. Busca establecer un marco de actuación objetivo, ético y transparente donde sea posible el mutuo beneficio para los actores que intervienen en el proceso.

Bajo esta perspectiva los responsables de la gestión de compras y de la toma de decisiones sobre el asunto, actúan enmarcados en el Código de Conducta, y siguen los lineamientos definidos para asegurar que todas las transacciones efectuadas cumplan con la normatividad vigente.

Como buena práctica se ha adoptado la inclusión de una cláusula de cumplimiento de las disposiciones de ética empresarial de Surtigas, acorde con lo dispuesto en la ley FCPA, y la consulta en las listas de entidades restringidas o listas de sanciones internacionales como OFAC DFAT, INTERPOL, boletines de la Unidad de Información y Análisis Financiero, Fiscalía y FCPA.

TRABAJO DECENTE CON PROVEEDORES

EVALUACIONES EN SALUD, SEGURIDAD Y AMBIENTE A LOS PROVEEDORES (G4-EN32)

Annualmente evaluamos el desempeño HSE a los contratistas, con el fin de verificar el grado de cumplimiento de los estándares del Manual HSE para Contratistas y de la legislación vigente.

En el año 2016 ingresaron 14 nuevas organizaciones como Proveedoras de Surtigas y salieron 7, quedando un total de 33 empresas en actividad. De este grupo, 5 fueron evaluadas en criterios de HSE.

DEPARTAMENTOS

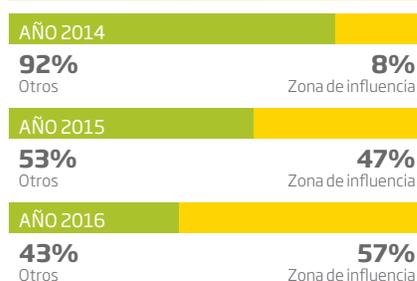


RESULTADO / AÑO	2014	2015	2016
No. de Evaluaciones con Criterios Ambientales	34	33	42

GASTOS EN PROVEEDORES LOCALES

POR DEPARTAMENTOS	DISTRIBUCIÓN POR PROVEEDOR	COMPRAS EN MILLONES \$COP	PROVEEDORES POR ZONA
Cartagena	31.6%	\$ 39.617.255.942	273
Sinclair	3.58%	\$ 44.94.774.919	38
Montería	0.58%	\$ 732.095.249	42
Barranquilla	21.05%	\$ 26.396.509.089	89
Otras Ciudades	42.58%	\$ 53.387.926.863	321
Internacional	0.58%	\$ 750.479.510	3

DISTRIBUCIÓN POR VALOR DE COMPRAS



JAVIER DIAZ SAE

UVEX



Fortalecer las Relaciones con la Comunidad

La empresa, a través de la Fundación Surtigas, propicia un relacionamiento incluyente, de largo plazo y de cooperación estratégica con los actores del territorio y las comunidades, con la finalidad de construir escenarios de transformación social propicios para un desarrollo humano local y sostenible.

El accionar de la Fundación se centra en el desarrollo de programas y proyectos en las líneas de Educación, Fortalecimiento del Tejido Social y Empleabilidad, dirigidos principalmente a jóvenes en situación de vulnerabilidad. En 2016 se consolidaron 5 proyectos y se ejecutaron 2 nuevas iniciativas, todo ello gracias al establecimiento de vínculos con 68 aliados estratégicos.

INVERSIÓN SOCIAL

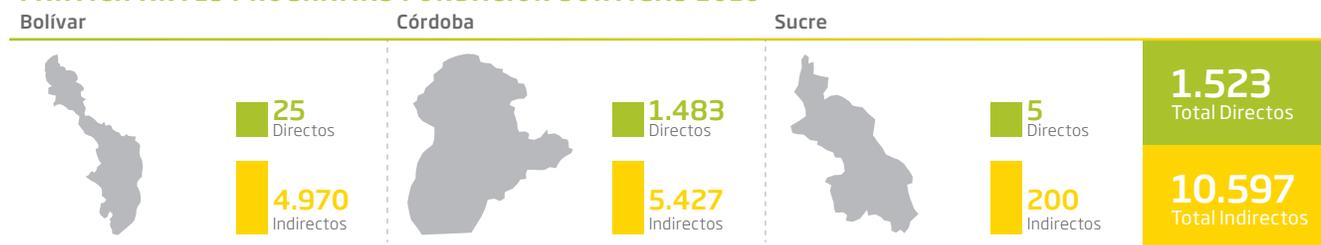
A través de la **Fundación Surtigas**, se canaliza el 78% de la Inversión Social Privada -ISP-, destinada a generar progreso y bienestar en las regiones de nuestra área de influencia. En el 2016 se destinaron 1.535 millones a proyectos sociales, beneficiando a 12.120 personas, mayoritariamente jóvenes de 28 municipios de los departamentos de Bolívar, Córdoba y Sucre.

El gran impacto de nuestra labor social es reflejo del esfuerzo articulado entre la Fundación Surtigas y 68 aliados estratégicos de las comunidades; Organizaciones de Base, Gobierno local y Nacional, la Cooperación Internacional, la Academia y otras Organizaciones Sociales.



María Claudia Trucco
Directora Fundación Surtigas

PARTICIPANTES PROGRAMAS FUNDACIÓN SURTIGAS 2016





EDUCACIÓN

- Con nuestro programa de Becas facilitamos el acceso de los jóvenes a la educación superior. En 2016 el número de becarios se redujo a un 40% en comparación con el 2015 debido a la finalización del ciclo de formación de algunos estudiantes, y a cambios estructurales en la política de becas.
- Se realizó la cuarta versión del Festival del Cuento Corto Juvenil enmarcada en la estrategia EMPELICULARTE contenida en la Política Pública Departamental de Juventud de Córdoba.
- En alianza con la Fundación Promigas se desarrolló el programa Lectores Saludables en 7 Instituciones Educativas de 4 municipios del Sur de Bolívar.

EMPLEABILIDAD

- Se ejecutó el Proyecto Jóvenes con Valores Productivos - Zenú dirigido a jóvenes de la etnia indígena Zenú en Córdoba y Sucre.
- En la ciudad de Montería tuvo lugar el II Encuentro y Feria Regional de Iniciativas de Fomento y Apoyo al Emprendimiento e Ingreso Juvenil, donde participaron 257 jóvenes, expositores de experiencias de emprendimientos productivos, sociales y culturales. Este evento también se realizó en Sincelejo, Sucre.
- Se diseñó y publicó el Manual de Emprendimientos Culturales Solidarios.
- Con el auspicio de la Fundación Interamericana de Estados Unidos -IAF-, se realizó la post evaluación de los emprendimientos culturales apoyados en el departamento de Córdoba.

TEJIDO SOCIAL

En el marco del programa Goce Efectivo de Derechos se desarrolló una fase de extensión del **proyecto Fomento de la Ciudadanía y el Goce Efectivo de Derechos**. Se realizaron, entre otras actividades, el Festival de Artes Juveniles Empelicularte y el Encuentro Latinoamericano de Experiencias de Intervención con Jóvenes, y la campaña “No al Sexismo y No a la violencia basada en género”.

El 6 y 7 de octubre de 2016 se realizó en Montería, Córdoba, la VII Misión Regional de la Asociación de Fundaciones Empresariales -AFE- en la que la Fundación Surtigas fue la anfitriona e invitada especial. La agenda académica del evento se centró en temas de sostenibilidad, ciudadanía, educación y el empoderamiento de la sociedad civil para impulsar Planes de Desarrollo.

PAZ Y JUSTICIA (ODS)

La Fundación Surtigas integró acciones pedagógicas a sus iniciativas de Fortalecimiento del Tejido Social, como estrategia para fomentar una cultura de la convivencia y la reconciliación. Dentro de las actividades por la Paz se realizó el Panel “Apuestas de Mirada Territorial y Competitividad alrededor de la Gestión Pública y la Construcción de Paz”, el Panel “Relevancia del Arte y la Cultura

para la Construcción de Paz y Convivencia”, el Taller “Arte para la Paz” y la Semana de la Juventud en María La Baja (Bolívar), “Con Arte y Cultura Construimos Paz”.

También se apoyó el desarrollo de la Estrategia “Ayudar a los niños y adolescentes a hacer frente a los riesgos y desafíos” y la Estrategia “Modificar las aptitudes y normas sociales que fomentan la violencia y la discriminación”.

TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

La Fundación Surtigas participa anualmente de la Rendición Social Pública de Cuentas -RSPC- para Organizaciones de la Sociedad Civil en Colombia; se trata de una práctica de auto-regulación y transparencia en el tercer sector, liderada por la Confederación Colombiana de ONG -CCONG- y sus Federaciones regionales. Este ejercicio está concebido como una herramienta para la mejora continua, que nos permite evidenciar cómo la Fundación aporta a los procesos de desarrollo local, regional y nacional.

RIESGOS

La compañía ha identificado factores de riesgos que pueden afectar nuestro relacionamiento con la Comunidad:

- Pérdida de continuidad en el servicio de gas.
- Deterioro de la calidad en el servicio asociados a errores sistemáticos de facturación; derrame de Odorante; y demoras en la atención de solicitudes.
- No contar con la “Licencia Social” para operar

COMPROMISOS 2017

- Desarrollar una evaluación de impactos de los programas y proyectos en la línea estratégica de Empleabilidad y Generación de Ingresos.

- Participar en espacios de construcción colectiva organizacional en materia de educación.
- Consolidar procesos de emprendimiento juvenil productivos, artístico-culturales, y sociales en el departamento de Córdoba, y ampliar la cobertura poblacional en los distritos de Bolívar y Sucre.
- Fortalecer las iniciativas de incidencia en políticas públicas de juventud y de ciudadanía juvenil en los departamentos de Bolívar, Córdoba, y Sucre.
- Construir una Agenda Caribe sobre el papel, las funciones, y las iniciativas lideradas por las y los jóvenes que apoyan la paz territorial en los departamentos de Atlántico, Bolívar, Córdoba, y Sucre.

NUESTRA PARTICIPACIÓN EN ALIANZAS PARA EL DESARROLLO

Alianzas y Redes Regionales y Nacionales:

- Asociación de Fundaciones Empresariales-AFE
- Confederación Colombiana de ONG-CCONG
- Fundación Empresarios por la Educación (ExE)
- Plataforma Somos Transparentes
- Reconciliación Colombia
- Red Interamericana de Fundaciones y Acciones Empresariales para el Desarrollo de Base (RedEAmérica)

Alianzas y Redes Locales:

- Alianza por la Juventud en el departamento de Córdoba
- Fundación Cívico Social Pro Cartagena (FUNCICAR)
- Fundación Mamonal - Cartagena
- Red de Inclusión Productiva en Cartagena de Indias (REDIP)

Asegurar una Operación Ambientalmente Responsable

PRINCIPALES HITOS Y ACTUACIONES EN 2016

El balance del 2016 ha sido de importantes cambios y logros en nuestra gestión operacional.

- Logramos llegar a cero en nuestro indicador de “no conformidades” de la auditoría externa realizada por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación - ICONTEC - bajo los sistemas **ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007**.
- Evaluamos el componente HSE de conformidad con los lineamientos del **Dow Jones Sustainability Index -DJSI-**.
- Nos vinculamos activamente a la **campaña de siembra de 20 mil árboles en Cartagena**, liderada por el Establecimiento Público Ambiental -EPA-. Con nuestros colaboradores y colaboradoras sembramos 50 especies de arbustos frutales en diferentes barrios de la ciudad.
- Aplicamos una nueva metodología para nuestra medición de la **Huella de Carbono**.
- Diseñamos nuevos programas de **gestión ambiental** bajo el enfoque de procesos.
- Superamos nuestra meta de accidentalidad para el distrito de Bolívar, con **cero "0" accidentes**.
- Realizamos ocho jornadas de capacitación de **"Intervención a los factores humanos y el ser"** con los Contratistas que presentaban mayor índice de accidentalidad.
- Participamos en el proceso de **certificación en la Norma de Sostenibilidad ICONTEC** para el Centro Histórico de Cartagena, evidenciando nuestro aporte a la conservación del patrimonio y la preservación del entorno.

GESTIÓN DE MEDIO AMBIENTE

SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

Nuestro Sistema de Gestión Ambiental (SGA) se basa en la norma ISO 14001:2004, cubre todas nuestras operaciones, incluyendo Construcción, Operaciones y Mantenimiento.

- Un comité interno audita la implementación de nuestro sistema de gestión ambiental y monitorea el progreso de nuestros KPI ambientales.
- Las certificaciones están disponibles en <http://www.surtigas.co/certificaciones.php#ancla>

CERTIFICACIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO (SIG)

Surtigas fue la primera empresa de servicios públicos a nivel nacional en obtener las certificaciones ICONTEC en los cuatro sistemas de gestión: ISO 9001 (Calidad), NTC GP 1000 (Calidad de la Gestión Pública), OHSAS 18001 (Salud Ocupacional) e ISO 14001 (Medio Ambiente). Con los respectivos procesos de Auditorías de Seguimiento las certificaciones han sido ratificadas continuamente.

Para mitigar y mantener controlados los impactos a nuestra cadena de valor, la empresa dispone de un Sistema de Gestión Integral, en el que se establece un marco de acción para hacer frente a los temas de Salud y Seguridad Ocupacional, Medio Ambiente y Riesgos Sociales. Para la eficaz gestión de estos asuntos contamos con un equipo humano competente y cualificado, propendemos por la adquisición, almacenamiento y uso de materiales amigables con el

ambiente y aptos para la salud de nuestros colaboradores y colaboradoras, realizamos un mantenimiento adecuado de la infraestructura, estandarizamos los métodos de trabajo, aseguramos condiciones ambientales que favorezcan el producto y entorno y utilizamos instrumentos de medición adecuados; todo en función de disminuir riesgos asociados a una operación sostenible y a hacer un uso racional de los recursos.

AUDITORÍAS EXTERNAS

Se realizan anualmente auditorías externas al Sistema de Gestión Integrado bajo los estándares ISO 9001 (Calidad), NTC GP 1000 (Calidad de la Gestión Pública), OHSAS 18001 (Salud Ocupacional) e ISO 14001 (Medio Ambiente).

AUDITORÍAS INTERNAS

Tienen cobertura a todos los procesos y sistemas de gestión de la empresa, ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001.

INDICADORES ECO-EFICIENTES DE SURTIGAS

GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS (EN23)

Durante el 2016 logramos un importante avance en reducción de residuos, especialmente ordinarios y en el aprovechamiento de material reciclable desde la segregación en la fuente. En total, 68.9 Ton. de residuos generados de nuestra operación se dispusieron de manera responsable.

GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS (EN23)

PRODUCCIÓN GENERAL DE RESIDUOS POR AÑO		2014	2015	2016	DISPOSICIÓN
TIPO DE RESIDUO	CLASIFICACIÓN	CANTIDADES EN TONELADAS			
Residuos Ordinarios	Alimentos, icopor, vidrio, Tetrapack	53,2	59,72	55,16	Se entregan a las diferentes empresas prestadoras de servicio público y estas a su vez las disponen en rellenos sanitarios
Residuos Aprovechables	Metales Varios: Reguladores, Medidores, RAEES	1,8	1,4	8,85	Se donan a Fundaciones de recicladores en Sucre, Córdoba y Bolívar, quienes las entregan a empresas de aprovechamiento.
	Papel y Cartón	6,4	4,06	2,99	
	Plásticos: Retales de tubería de Polietileno, Pealpe, botellas, tapas, RAEES	3,8	0,68	0,69	
Residuos Peligrosos	Sólidos peligrosos, contaminados	0,83	1,4	1,02	Son entregados a empresas autorizadas para tratamiento de estos, las cuales le dan disposición en celdas de seguridad, encapsamiento o incineración por proveedor verificado.
	Líquidos Químicos: aceites	0,04	0,52	0,20	
	Hospitalarios: medicamentos, cortopunzantes	0,013	0,017	0,01	

USO EFICIENTE DE LA ENERGÍA

En nuestra sede principal en Cartagena, tenemos un equipo para la autogeneración de energía eléctrica a base de gas natural. En estas oficinas donde se concentra la mayor parte de nuestras actividades administrativas y operacionales, la carga instalada es de 300KVA.

Total de Energía Renovable Generada por Fuente ■ G4-EN3/OG3

En 2016, el consumo de energía de Surtigas tomado desde la fuente del operador de red fue de 1.088.143 kWh, implicando una reducción del 14% respecto de 2015. La reducción se debe en gran medida a la disminución del consumo en los distritos de Bolívar y Córdoba, donde fue 21% y 8% respectivamente.

TOTAL DE ENERGÍA RENOVABLE GENERADA POR FUENTE

G4-EN3/OG3

ENERGÍA FUENTES NO RENOVABLES

Gas natural (KWh)

1.437.313,60

2014



1.793.565,40

2015



1.680.943,73

2016


CONSUMO ELÉCTRICO

Energía no renovable (Gj)

5.176,30

2014



6.459,34

2015



6.051,39

2016


ENERGÍA FUENTES RENOVABLES

Energía solar (Gj)

6318

2016


GENERACIÓN ELÉCTRICA

2014

2015

2016

 Producción eléctrica (kwh)
ENERGÍA NO RENOVABLE

351.771

530.419

592.800

 Porcentaje que aporta al consumo energético
 En la oficina principal de cartagena
ENERGÍA NO RENOVABLE

351.771

530.419

592.800

Consumo de Energía dentro de la Organización G4-EN3

En el transcurso del 2016 la planta autogeneradora produjo 592,800 Kwh, lo que equivale a un 52% de la energía eléctrica que se consume en nuestras oficinas en Cartagena. Este porcentaje presenta una reducción notable respecto al 2015 debido a que el equipo de acondicionamiento de aire de la sede central, está operando acoplado con un motor eléctrico con consumo aproximado de 40KWH.


2016
2917,31 Gj

 SEDES
 ADMINISTRATIVAS

2016
1.755 KWH

 ESTACIONES
 (ENERGÍA SOLAR)

Consumo de Energía por Persona G4-EN5
**CONSUMO PROMEDIO
 PER CÁPITA DE ENERGÍA
 ELÉCTRICA MES (Kwh)**

2014
201,3
2015
246,64
2016
241,5

CONSUMO DE AGUA

El comportamiento del consumo de agua fue satisfactorio, pasamos de 1,176 m³ per cápita a 1,03 m³ per cápita, reflejando así el valor más bajo de los últimos tres años.

CONSUMO DE AGUA TOTAL POR FUENTE		
G4-EN8		
CAPTACIÓN TOTAL DE AGUA POR FUENTES	2016 (m ³)	FORMA DE REGISTRO Y CONTROL
Fuentes Superficiales		NA
Pozo Profundo*		NA
Acueducto Municipal	5.496,66	

*Captación con mediciones autorizadas por las autoridades ambientales (G4.22)

TOTAL SURTIGAS	
AÑO 2014	
7.669,55	1,07
Consumo total de agua anual (m ³)	Consumo promedio per cápita de agua al mes (m ³)
AÑO 2015	
6.839,05	1,176
Consumo total de agua anual (m ³)	Consumo promedio per cápita de agua al mes (m ³)
AÑO 2016	
5.496,66	1,03
Consumo total de agua anual (m ³)	Consumo promedio per cápita de agua al mes (m ³)

ESTRATEGIA CLIMÁTICA

Nuestra Huella de Carbono G4-EN15

Desde el Corporativo Promigas, se concertó una nueva metodología para la medición de nuestra Huella de Carbono con estimación de incertidumbre para el 2015. A la fecha de publicación del presente informe los datos correspondientes a Emisiones GEI 2016 se encontraban en proceso de levantamiento.

El cálculo de emisiones para el año 2015 indica que se generó un total de 54,192.95 Ton CO₂ e/año, en el cual el 99,32% de las emisiones corresponden a fuentes del Alcance I (Emisiones directas), y el 0,68% a fuentes del Alcance II (Emisiones indirectas por consumo de energía). Emisiones generadas durante los eventos relacionados con venteos controlados y fugas en los sistemas de transporte y distribución CH₄.



Biodiversidad

Hemos definido una iniciativa estratégica para la Gestión de la Biodiversidad, enfocada a propiciar ciudades y entornos sostenibles. Como acción para el 2017, tenemos definido desarrollar un programa de conservación y preservación de los ecosistemas presentes en las áreas donde operamos.

Nuestra incidencia en los últimos años se ha centrado en la conservación de fuentes hídricas, en recuperación de suelos contaminados, disminución de emisiones atmosféricas y en reforestación. Durante 2016, desarrollamos en alianza con actores locales, varias iniciativas para el mejoramiento de los entornos paisajísticos y la seguridad alimentaria. Un ejemplo, es la campaña de siembra de árboles en los barrios de Cartagena, en la que participamos junto al Establecimiento Público Ambiental - EPA.

Garantizar una Operación Segura

La seguridad de nuestros colaboradores se gestiona desde la identificación de peligros, evaluación de riesgos y determinación de controles, los cuales son definidos para cada uno de los 23 procesos de la empresa y están enmarcados como un objetivo estratégico en la política corporativa, se complementan además con programas para el trabajo seguro, programa de gestión y campañas para la prevención de accidentes y enfermedades laborales.

Nuestro esfuerzo en 2016 se concentró en el desarrollo de un plan de acción cuyos mayores logros fueron la implementación del programa de Seguridad Vial de acuerdo a los criterios fijados por el Ministerio de Transporte de Colombia. Así mismo, trabajamos en el cierre de brechas con una gestión del 90% de los planes de acción fijados en el nuevo Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo.

Realizamos la semana de los Sistemas Integrados de Gestión dando fuerza a todos los programas de riesgo en seguridad y salud. Cumplimos con el proceso de implementación del programa de observación de comportamientos para reforzar conductas seguras.

EN 2017

- Implementaremos el plan de formación y una estrategia de Marketing, orientados a consolidar una cultura del cuidado entre los equipos de trabajo, los líderes y los contratistas.
- Desarrollaremos un Plan de Formación E-Learning en Seguridad y Salud.

ACCIDENTES ■ G4-LA5

El cumplimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en Surtigas se ha medido históricamente a través de la norma internacional OSHAS 18001, teniendo desde el año 2008 un resultado de conformidad. Adicionalmente, y alineados a los requisitos legales vigentes, se realizó evaluación al cumplimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), bajo los lineamientos establecidos en el capítulo 6 del decreto único 1072 del 2015, evidenciándose que nuestro sistema está en un cumplimiento del 90%. Actualmente se tienen definidos y en ejecución planes de acción para cierre de la brecha.

CAMPAÑAS Y ESTRATEGIAS

2016

0% Porcentaje de comportamientos seguros

95,48% Porcentaje de cumplimiento de condiciones HSE

AUSENTISMO

2016



Total por género:

754
Hombres

577
Mujeres

 Tasa de ausentismo* Total **1,38**
ACCIDENTES TOTALES

2016



Total por género:

19
Hombres

4
Mujeres

 Total **23**
ACCIDENTES INCAPACITANTES

2016



Total por género:

5
Hombres

1
Mujer

 Total **6**
NÚMERO TOTAL DE DÍAS PERDIDOS EN EL AÑO POR INCAPACIDAD

2016



Total por género:

66
Hombres

6
Mujeres

 Total **72**
TASA DE ACCIDENTALIDAD

(Número de Accidentes/número total de colaboradores) X 100



Total por género:

1,90
Hombres

577
Mujeres

 Total **2,49**
ACCIDENTES DE TRABAJO

2016

Tasa de accidentalidad (número de accidentes/número total HHT) x 1 000 000

6,96

Índice de lesiones incapacitantes -ILI- (índice de severidad x índice de frecuencia/1000)

0,581

*Tiempo perdido/ Tiempo laborable*100

ESTADO DE RESULTADOS
Ausentismo

2016

Tasa de ausentismo*

0,14
Accidentes de Trabajo Proveedores

2016

Accidentes totales

23

Accidentes incapacitantes

23

Número total de días perdidos en el año por incapacidad

177

Tasa de accidentalidad (número de accidentes/número total de colaboradores) x 100

1,69

Tasa de accidentalidad (número de accidentes/número total HHT) x 1 000 000

7,37

Índice de lesiones incapacitantes -ILI- (índice de severidad x índice de frecuencia/1000)

0,418

*Tiempo perdido / Tiempo laborable*100

Comparativo de Accidentalidad Surtigas + Contratistas

	Contratista	Surtigas	Surtigas + Contratista
2014	33	11	44
2015	29	6	35
2016	23	6	29

Comparativo Días Perdidos por Accidentes Laborales

	Contratista	Surtigas	Surtigas + Contratista
2014	268	102	370
2015	6110	63	6173
2016	177	72	249

SALUD

Uno de nuestros principales objetivos es promover y mejorar la salud de los colaboradores, proporcionando ambientes y lugares de trabajo saludables.

En la gestión de 2016 se obtuvieron significativos logros en el programa de vigilancia cardiovascular bajo la gestión del programa preventivo “Una Alianza de Corazón” en el cual participaron 386 colaboradores de todos los distritos.

Otro logro importante en la gestión de salud radicó en el inicio y avance de la realización de las pruebas psicosenométricas como lo establece la resolución 1565 del 2014 del plan estratégico de seguridad vial, logrando una cobertura en Bolívar del 90%, Sucre 100% y Córdoba 99%.

En materia de Prevención y Promoción de la salud realizamos actividades de formación y capacitación como “Estilos de vida saludable” con 91 colaboradores; Taller de Factores de Riesgo Psicosocial “Felicidad en el trabajo” el segundo taller “Orientación a la seguridad” y acciones para la prevención de cáncer de seno, cuello uterino y próstata, con la participación de más de 60 colaboradoras y colaboradores por cada sede.



Fortalecer el Desarrollo Integral de Nuestros Colaboradores y Colaboradoras y la Cultura Corporativa

FORMACIÓN Y DESARROLLO

Conscientes que el potencial de nuestra actividad empresarial reside en el Talento Humano, fomentamos la calidad del empleo y el desarrollo de competencias para nuestros colaboradores y colaboradoras.

FORMACIÓN A COLABORADORES Y COLABORADORAS ■ (G4-LA9)

Este año intensificamos nuestro programa de formación, con el fin de seguir potencializando las capacidades de nuestros colaboradores y colaboradoras, mejorando continuamente el rendimiento presente y futuro de nuestros equipos de trabajo. El promedio de formación por cada colaborador fue de 34 horas.

FORMACIÓN A COLABORADORES Y COLABORADORAS

G4 - LA9

	2014	2015	2016	Incremento
Horas de formación	26.277	13.593	14.652	8%
Promedio horas de formación al año por colaborador(a)	60	33	34	3%
Inversión	8.107 Millones	471 Millones	580 Millones	23%

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

G4 - LA11

Sexo	Nº colaboradores(a) evaluados 2014	Nº colaboradores(a) evaluados 2015	Nº colaboradores(a) evaluados 2016	Porcentaje 2016
Mujer	161	159	162	39%
Hombre	260	264	256	61%
Inversión	421	423	418	100%

2016

NIVEL	HOMBRES	MUJERES
Directivo	4	1
No directivo	256	164
TOTAL	260	165

HORAS DE FORMACIÓN 2016

NIVEL	HOMBRES	MUJERES
Directivo	113	107
No directivo	8640	5792
TOTAL	8753	5899

EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS

NIVEL	HOMBRES	MUJERES
Directivo	113	107
No directivo	8640	5792
TOTAL	8753	5899

PORCENTAJE DE COLABORADORES(A) CON EVALUACIONES REGULARES DE DESARROLLO PROFESIONAL 2016


EVALUACIÓN DE RENDIMIENTO INDIVIDUAL

En 2016 se realizaron dos cambios importantes en el procedimiento de Gestión del Desempeño. Implementamos un nuevo modelo de competencias alineado al corporativo Promigas, incluyendo Competencias Corporativas, Competencias Organizacionales y Competencias Técnicas.

Por otro lado, reemplazamos el software e-competencias por Succesfactors, un novedoso recurso tecnológico para medir desempeño y mantener el perfil del colaborador con información histórica de su Plan Individual de Desarrollo -PID-.

INCLUSIÓN Y EQUIDAD DE GÉNERO

Surtigas es una de las empresas colombianas pioneras en el Programa de Equidad Laboral **Sello Equipares**. En este proceso de certificación se ha resaltado nuestra labor en el cierre de brechas de género, siendo éste el resultado de la implementación de un comedido plan de acción para incentivar la inclusión y la igualdad entre hombres y mujeres.

INICIATIVAS DE IGUALDAD 2016

Reemplazamos la celebración del **Día de la Mujer**, por el **Día de la Equidad el 8 de Julio**. Realizamos diferentes actividades dirigidas a hombres y mujeres orientadas a desmitificar las creencias respecto a situaciones cotidianas donde todavía prevalece la discriminación y los estereotipos de género.

- **Llevamos a cabo el Taller Conociéndote a ti y a tu hijo (a) adolescente**, dirigido a colaboradores y colaboradoras con hijos en edades entre los 11 y 18 años. El objetivo era recordar la importancia de la participación activa de padres y madres en la crianza.
- Taller **“Ponte las gafas de género”** en el que tratamos temas de diversidad y debatimos sobre mecanismos simples para la erradicación de la violencia, especialmente en contra de la mujer.
- Actualizamos las descripciones y perfiles de cargo y procedimientos de conformidad con un lenguaje más incluyente. Así mismo, establecimos parámetros incluyentes para una participación igualitaria en nuestras convocatorias laborales.
- Destinamos un espacio en la Intranet para que nuestros colaboradores y colaboradoras puedan acceder a material didáctico de tipo pedagógico relacionado con la equidad de género.

PORCENTAJE DE COLABORADORES Y COLABORADORAS ■ (G4-LA12)

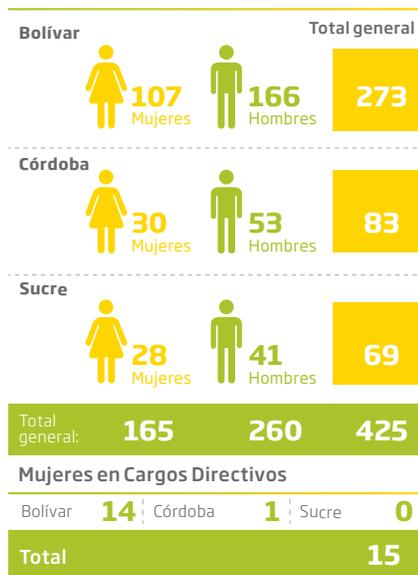
■ G4-LA9				Porcentaje
	164 2014	154 2015	165 2016	39%
	274 2014	261 2015	260 2016	61%
Total General	438	415	425	100 %

CRITERIOS DE INCLUSIÓN DEL PORCENTAJE DE MUJERES EN PUESTOS DIRECTIVOS

Criterio	Porcentaje
Las mujeres en puestos de dirección (% de la fuerza laboral total de la gestión)	43%
Las mujeres en puestos de jefatura, es decir, primera línea de la gestión (como % del total de puestos de gestión de Junior)	20%
Las mujeres en puestos de alta dirección, es decir, un máximo de dos niveles de distancia desde el CEO (o posición comparable) -como % del total de puestos de alta dirección.	58%

MUJERES EN PUESTOS DE DIRECCIÓN

Secretario General (a Nivel Gerente)	1
Director	0
Jefe	14
Total	15



EQUIDAD DE SALARIOS (G4-LA13) IGUALDAD DE REMUNERACIÓN

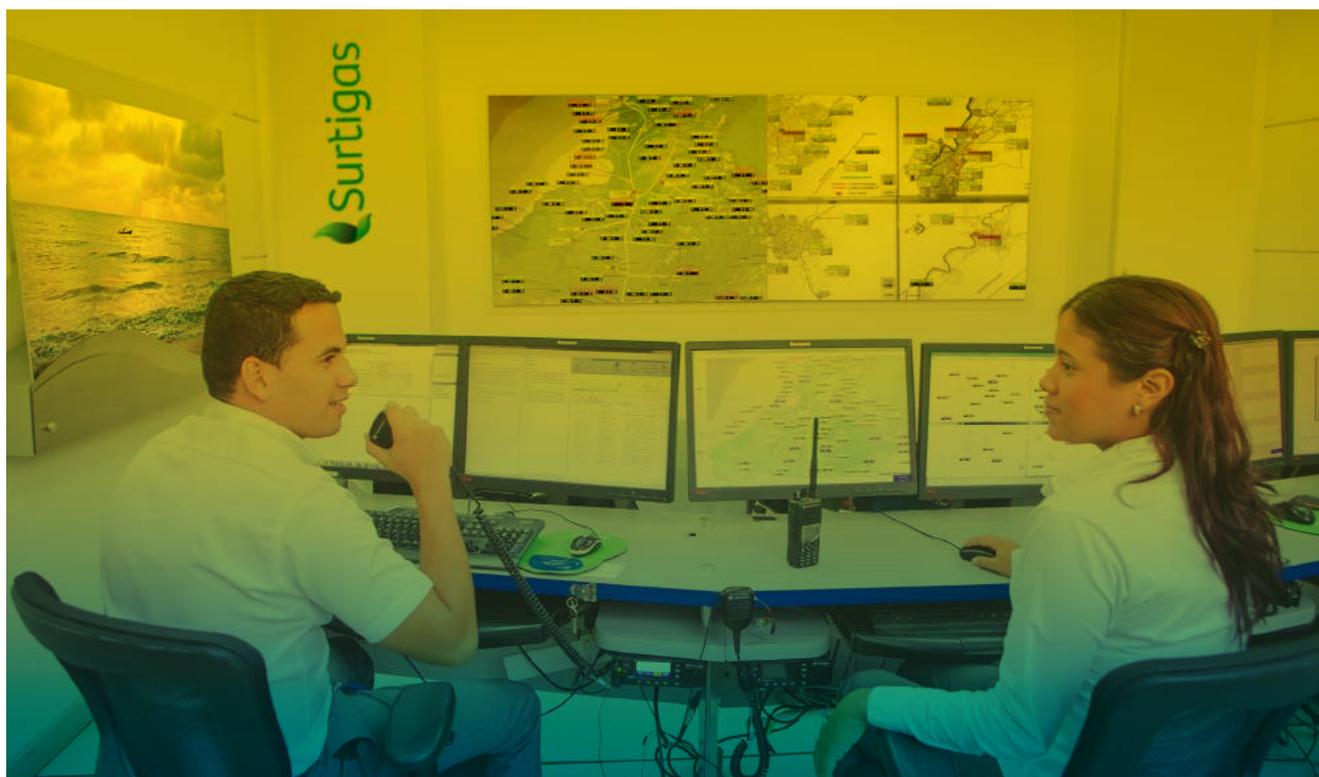
En Surtigas contamos con una Política de Remuneración basada en la equidad y la competitividad, buscamos atraer, desarrollar y retener las personas idóneas que requiere la organización para cumplir con sus objetivos y metas.

Es importante aclarar que los datos de los gráficos no reflejan la realidad de la compañía en igualdad de remuneración, dado que el cálculo se realiza sobre distintos niveles, y en algunas posiciones y zonas geográficas de las mencionadas no hay mujeres ocupando tales cargos.

CRITERIOS

2016

Nivel Ejecutivo	
• Promedio de salario (salario base sólo) mujeres	\$ 10.839.667
• Promedio de salario masculino (sólo salario base)	\$ 12.470.889
Nivel de Gestión	
• Promedio de salario (salario base sólo) mujeres.	\$ 2.804.714
• Promedio de salario hombres (sólo salario base)	\$ 3.096.295
• Remuneración media en mujeres (sueldo base + otro efectivo, incentivos tales como bonificación)	\$ 3.700.141
• Remuneración media en hombres (salario base + otro efectivo, incentivos tales como bonificación)	\$ 4.056.11
Nivel de Colaboradores	
• Promedio de salario (salario base sólo) mujeres.	\$ 1.476.702
• Promedio de salario hombres (sólo salario base)	\$ 1.417.192



DIFERENCIA ENTRE EL SALARIO MÍNIMO LOCAL Y EL MENOR SUELDO EN LA EMPRESA ■(G4-EC5)

Salario mínimo local país: \$ 689.454

DIFERENCIA ENTRE EL SALARIO MÍNIMO LOCAL Y EL MENOR SUELDO EN LA EMPRESA

■ G4-EC5

Salario mínimo local país \$689.454

UBICACIÓN / SEXO	HOMBRE	RELACIÓN HOMBRE / MÍNIMO %	MUJER	RELACIÓN MUJER / MÍNIMO %
Bolívar	\$933.000	135%	\$933.000	135%
Sucre	\$933.000	135%	\$933.000	135%
Córdoba	\$933.000	135%	\$933.000	135%



Cultura y Clima Organizacional

425 Empleados directos

\$COP 34.227 millones destinados a Salarios y Beneficios Sociales para colaboradores

\$COP 10.069 millones invertidos en beneficios sociales

\$COP 435.909.190 invertidos en el mejoramiento de las instalaciones y espacios de trabajo

RETORNO DE INVERSIÓN (ROI) POR COLABORADOR (A)

	AF 2014	AF 2015	AF 2016
Ingresos totales (Especificar moneda) COP	510.660	589.573	857.731
Total de gastos operacionales (Especificar moneda) COP	84.420	93.492	93.806
Total de gastos relacionados con los empleados (salarios + prestaciones), especifique la moneda: COP	31.556	31.497	34.227
Resultante HC ROE (a - (b-c)) / c	14.507	16.750	23.319
Total FTE	438	415	425

En 2016, Surtigas ocupó el tercer lugar en “Calidad del Clima Organizacional” en la categoría de empresas con más de 100 colaboradores, un reconocimiento otorgado por el Centro de Investigación en Comportamiento Organizacional - CINCEL- a las empresas con mejor ambiente laboral en América Latina.

Se obtuvo un puntaje de 63,9 (Nivel Superior). La próxima medición se realizará en 2017.

Enmarcados en nuestro objetivo de lograr cada día un mejor clima organizacional, Surtigas cuenta con dos programas claves; el **Programa Vicio del Ser**, que nace hace 4 años de la necesidad de trabajar el clima organizacional en áreas como Atención al usuario, que se encuentra expuesta a una carga emocional importante y el **Programa Surtilíder**, por medio del cual entrenamos a los líderes de área, a través de sesiones de coaching individuales o grupales, para identificar estrategias de gestión de un mejor clima.

PRINCIPALES INDICADORES DE EMPLEO (G4-10 | G4-LA1)

PRINCIPALES INDICADORES DE EMPLEO

G4-10/G4-LA1

CONCEPTO	2014	2015	2016	VARIACIÓN % 2016 VS 2015
Empleados fijos directos	438	415	425	2,41%
Empleados suministrados*	76	71	73	2,81%
Hombres	63%	63%	63%	0%
Mujeres	37%	37%	37%	0%
Ingresos	18	4	40	900%
Egresos	24	27	30	11,11%
Rotación	5,41%	6,33%	7,23%	14,20%
Edad promedio	41	42,4	42	0
Antigüedad promedio	12	13	13	0

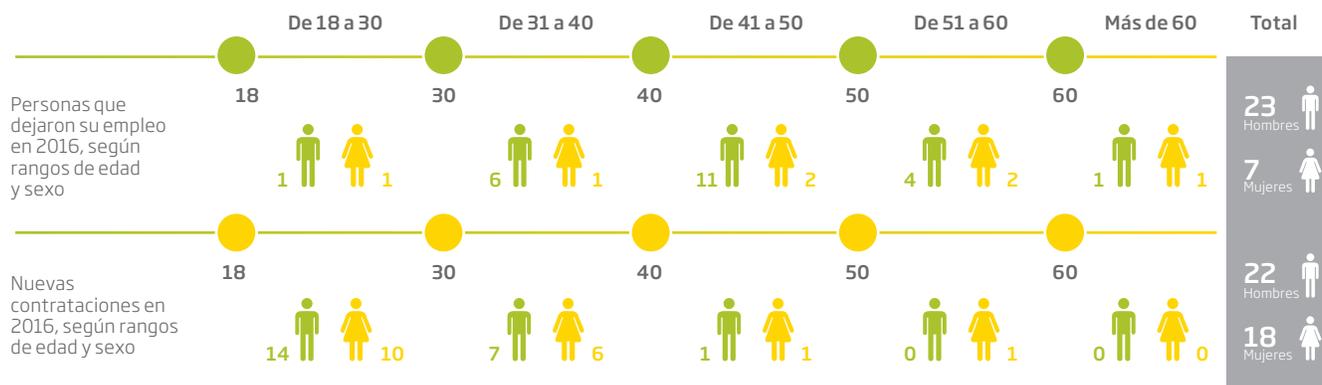
* Aquellos contratados por Bolsa de Empleo o Aprendices.

CONTRATACIONES DE DIRECTIVOS LOCALES

G4-EC6

Número de colaboradores(a)	2014	2015	2016
Número de directivos provenientes de la comunidad local	30	30	23
Número total de directivos (Gerentes, Directores(a), Jefes (a))	43	43	35
PORCENTAJE	70%	70%	66%

ROTACIÓN DE PERSONAL



PROMOCIONES 2016: 5

BENEFICIOS SOCIALES (G4-LA2)

Nuestro programa de beneficios **+ParaTi** contempla incentivos colectivos y personalizados para todos los colaboradores y colaboradoras, enmarcados en los ejes de Ahorro-Inversión, Educación, Económicos, Protección y Conciliación vida-trabajo.

En 2016 invertimos \$COP 10.069 millones en beneficios

- Incrementamos el fondo de vivienda a \$COP 1.800 millones, incrementando también los montos de créditos en un 100%
- Se concedieron becas de estudio para Especialización y Maestría
- Dimos inicio al plan de beneficios personalizados.
- Sistematizamos los servicios de compensación en la plataforma Más Para Ti, agilizando los tiempos de respuesta a las solicitudes de los colaboradores y las colaboradoras.

INVERSIÓN EN SALUD INTEGRAL Y EDUCACIÓN DE EMPLEADOS

CONCEPTO	Inversión	Beneficiados
Inversión en salud	\$ 2.157.049.176	425
Inversión en educación	\$ 917.766.231	425

PACTO COLECTIVO

Es la instancia de concertación entre la empresa y sus colaboradores, para mediar y definir los beneficios sociales que aplicarán durante un período determinado. En 2015 se escogió democráticamente una nueva comisión para negociar el Pacto Colectivo que regirá del 01 de enero del 2016 al 31 de diciembre de 2018.

“El Pacto Colectivo que tenemos es muy completo y tiene muchos componentes ya definidos. La mayor demanda por parte de los colaboradores y colaboradoras apunta a obtener ayudas en temas de Vivienda y Estudios de Posgrado, los cuales han sido mejorados”

Gregorio Meza

Miembro de la Comisión del Pacto Colectivo como representante de los trabajadores de la compañía.

RELACIONAMIENTO CON COLABORADORES

A través de nuestros programas “Soy Surtigas y Se me Nota” incidimos en la consolidación de nuestra cultura organizacional, interiorizando competencias y valores que enriquecen nuestra cotidianidad laboral, favorecen nuestro desempeño y relación con los clientes.

A través de este programa, durante el 2016 logramos un aumento de 11 puntos en la percepción de la Competencia Laboral.

COMPROMISOS 2017

- **Desarrollar estrategias que nos permitan consolidar y reforzar nuestra cultura, sobre la base de un nuevo estilo de liderazgo, valores y principios organizacionales.**
- Fortalecer la implementación de acciones para erradicar la discriminación por género y obtener el Sello Plata de Equidad Laboral.
- Realizar la **medición de Clima Organizacional.**
- Continuar Desarrollando y fortaleciendo las competencias de liderazgo a todos los líderes de la compañía, para que sean dinamizadores de la transformación cultural de Surtigas.
- Implementar el **programa Más Cerca de Ti** dirigido a nuestro personal técnico. El objetivo es mantenerlos informados y establecer mecanismos de respuesta a sus requerimientos.
- A **través de nuestro programa SurtiPensionado Estrella**, seguir facilitando la adaptación de los colaboradores que están próximos a pensionarse, y mantener contacto con los ya pensionados.
- **Con nuestro programa Red de Jóvenes Surtigas** continuar desarrollando acciones con los padres y madres, para fortalecer el vínculo con sus hijos.
- Continuar con el programa **Vicios del Ser** para las áreas de Atención a Usuarios y Mantenimiento, de tal manera que sigamos mejorando el servicio a nuestros clientes.
- Continuar fortaleciendo los programas de beneficios para los colaboradores y colaboradoras.

Créditos

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

Invitamos a que se sumen a la Conversación de este Informe con el hashtag **#RepSurtigas**

Coordinación General:

Mercadeo y Comunicaciones Surtigas

Responsable Editorial:

Margarita Rosa López Díaz
Jefa de Mercadeo y Comunicaciones
Margarita.Lopez@surtigas.co
Av. Pedro de Heredia C31 No. 47-30
Cartagena de Indias, Colombia
(+57) 5 672 3200

Asesoría Reporte GRI:

CapacitaRSE
<http://cursosderse.com/>
capacitarse@cursosderse.com
@CapacitaRSE
<http://fb.me/CapacitaRSE>

Diseño e Ilustración:

REF BRAND
direccion@refbrand.com
301 253 8455
Cartagena de Indias, Colombia

Fotografía:

Banco de fotos Surtigas

Anexo Financiero

INFORME DE SOSTENIBILIDAD JULIO A DICIEMBRE 31 DE 2016 - NIIF

Contribuciones	
Superintendencia De Servicios Publicos	-314.140.017
Superfinanciera	31.393.213
	-282.746.804
Honorarios Junta Directiva	
Valencia Zuñiga Silvana	11.273.460
Velez De Morales Ana Amelia	2.757.820
Fernandez Malabet Ricardo	9.894.550
Mercado Gonzalez Aquiles	13.341.824
Alcocer Rosa Roberto	9.894.550
Anaya Abello Rodolfo	13.341.824
Nule Amin Guido Alberto	7.136.730
De La Espriella Martinez Amaury	1.378.910
Rosado Fernandez Eduardo	7.136.730
	76.156.398
Honorarios Revisoría Fiscal	
Kpmg Sas	138.041.592
	138.041.592
Honorarios Asesoría Jurídica	
Amin Pretel Amaury D	30.970.308
Castañeda Y Velasco	56.887.163
Chapman & Asociados	7.143.802
Consultorias En Riesgo	9.210.240
Inverlat Colombia Sa	19.297.167
M&L Porte Sas	18.961.582
	142.470.262
Honorarios Intermediación de Seguros	
Assvida Ltda	26.702.483
Delima Marsh S.a.	17.807.840
	44.510.323
Otros Honorarios (Incluye Asesoría Técnica y Gerencial)	
Gescobro	651.328.760
Orion Contact Center	622.820.898
Lecta Correo Ltda	578.889.522
Ibm De Colombia & Ci	570.451.458
Om Servicios Integra	514.479.493

Diseños Y Construcciones	505.495.836
Serviactivos Sas	475.036.788
Ludycom S.a	411.522.839
Gases De Occidente S	354.517.762
Im7 Ingenieria Sas	247.539.587
Arquitectsoft Sas	211.621.372
Olsoftware Sas	180.182.734
I.r.f. Asesoría Audi	173.099.083
Optima Consulting S.	161.156.588
Kpmg Ltda	9.575.176
G & G Inverline Cont	128.342.862
Automotriz Y Tecnolo	122.379.783
Green Sqa Sa	117.093.215
J Echeverri & Asocia	116.492.640
D.l.f & Cia Ltda	115.688.073
Vision Software Sas	96.651.270
Pricewaterhousecoope	92.034.561
Campos Chima Juan Fr	67.182.000
Inversiones Olivares	64.520.829
Inteligencia De Nego	56.637.004
Deloitte Asesores	50.524.313
Mc Consultores	46.883.263
Servicios Especializ	42.663.668
Seidor Colombia Sas	40.825.727
Cabildo Indigena De	33.600.000
Continuity & Risk Ma	31.516.290
Open Systems Colombia	27.961.157
Advantage Consulting	27.786.744
Informa Colombia S.a	26.836.337
Experian Colombia Sa	26.224.735
Quintero Y Quintero	23.992.538
Aseguradora De Calid	23.580.408
Fitch Ratings Colomb	21.710.459
Altahona Escorcía Jo	19.311.240
Pineda Vargas Italo	19.304.740
Soluciones Geografic	17.856.871
Pardo & Asoc. Estrat	16.416.571
Maxser S.a.s	15.607.480
Muñoz Parra Hernando	15.000.000
Gases Del Caribe S.a	14.391.000
Ultragestiones S.a.s	13.672.586
Batiestudios S.a.s	10.750.000
Aristos Consultores	9.923.655

Asesorias Legales	8.654.280
Mrg Estudios De Conf	7.735.568
Stack Pointer Sas	7.560.000
Otros.	947.202

7.245.976.965

Publicidad

Voice & Market Solut	577.595.786
Simbolo Publicidad E	699.045.582
Organizacion Radial	134.338.949
Caracol Primera Cade	99.008.901
Radio Cadena Naciona	97.018.631
Editora Del Mar S.a.	94.346.655
Voice & Market Solut	84.743.124
Smartinfo S.a.s	76.894.303
Casa Productora Even	69.890.000
Cia. De Television C	54.600.000
El Heraldo S.a	45.495.000
Corferias Inversione	40.000.000
Consuelo Mendoza Edi	30.000.000
Grupo Editado S.a.s.	29.364.000
Casa Editorial De L	25.872.400
Deportes Vera Lima	25.717.256
Radio Cadena Naciona	25.658.494
Fondo Mixto Para La	25.000.000
Caracol Primera Cade	23.805.180
Electrificadora Del	23.025.600
Corporacion Colegio	22.000.000
Gema Tours S.a	20.000.000
Katharsis S.a.s	19.700.000
American Assist Colo	19.481.490
Mejia Asociados S.a.	18.400.000
Adriana Santos Mora	17.167.880
Corporacion Promotor	17.000.000
Punto Cardinal Comun	16.425.500
Organizacion Radial	15.999.333
Comercializadora La	15.586.000
Merlano Polo Yonis A	13.833.070
Mahud Bertel Diana	13.302.329
Editora Del Mar S.a.	12.998.080
Pinzon Pinzon Y Asoc	12.870.000
Gomez Gomez Rafael G	12.000.000
Casa Productora Even	10.572.959

Compulago S.a.s	10.105.000
Casa Editorial El Ti	8.900.000
Cardona Agudelo Mart	8.080.034
Davila Martinez Enri	7.500.000
Federacion Colombian	6.780.000
Casaproductora	6.780.000
El Heraldo S.a	6.534.449
Edimar Libros Y Revi	6.400.000
Corferias Inversione	6.078.720
Soproas Sa	6.000.000
Orion Contact Center	5.800.667
N & D Comunicaciones	5.562.000
Cm Canal Monteria S.	5.400.000
Ingenio & Entretenim	5.120.000
Asociacion Para La E	5.000.000
Gestur Ltda	5.000.000
Grupo De Mercadeo &	5.000.000
Fundacion Guitarras	5.000.000
Editorial El Globo S	4.820.000
Usta De Puche Miralb	4.100.000
Adecco Servicios Col	4.036.256
Deportes Vera Lima	3.877.092
Holguin Ruiz Luis G	3.590.000
Corporacion Centro C	3.300.000
Roldan Muñoz Víctor	3.160.000
Gema Tours S.a	3.063.680
Revollo Castro Juan	3.000.000
Cgena De Ind Conv An	3.000.000
Acord Sucre	3.000.000
Lafaurie Mejia Ferna	2.800.000
Palma Petro Rafael R	2.660.000
Portnoy Cantillo Ma	2.640.000
Vergara Stavro Herna	2.571.426
Ortega Madero Hegel	2.500.000
Chavez Duncan Jesus	2.400.000
Sincelejo Television	2.400.000
Comercializadora La	2.357.850
Lopez Palencia Migue	2.310.000
Coorporacion Cultura	2.299.000
Guerra De La Ossa Is	2.280.000
Ortega Carval Carlos	2.280.000
Sabalza Barrios Oton	2.280.000
Mouthon Lorduy Carlo	2.280.000

Ramiro Jose Lora Ald	2.280.000
Del Portillo Rodrigu	2.280.000
Romero Prada Mercede	2.280.000
Barrios Hernandez Os	2.280.000
Del Risco Duarte Ant	2.280.000
Navarro Salgado Rica	2.280.000
Alcazar Alvarez Arnu	2.280.000
Canencia Atencio Mig	2.280.000
Garcia Orozco Luis A	2.280.000
Vergara Perez Miguel	2.280.000
Junta De Accion Comu	2.160.000
Fundacion Playamar	2.100.000
Vega Mizger Hernando	2.028.571
Comunicaciones Y Ase	2.000.000
Club Escuela Ciclo T	2.000.000
Mejia Asociados S.a.	1.982.284
Navarro Diaz Eder Ra	1.980.000
Guerrero Garces Fred	1.900.000
Vital Arrieta Jose A	1.900.000
Burgos Martelo Olga	1.900.000
Florez Benitez Jesus	1.900.000
Amaris Villamil Luis	1.850.000
Herrera Romero Oswal	1.800.000
Punto Cardinal Comun	1.739.647
N & D Comunicaciones	1.630.586
R.i.b. Logisticas S.	1.520.362
Carvajal Perez Julio	1.520.000
Ballesteros Calle Pa	1.520.000
Valdes Valdes Pedro	1.520.000
Vega Durango Vladimi	1.500.000
Payares Altamiranda	1.500.000
Catalan Cohen Eliseo	1.500.000
Cabalgar	1.500.000
Angelica Isabel Carr	1.500.000
Santos Vargas Santos	1.400.000
Imprima S.a.s.	1.355.000
Casa Editorial El Ti	1.352.515
Meza Borja Ercilia	1.248.000
Corporacion Centro C	1.219.396
Corporacion Cult Y C	1.200.000
Fundacion Radial Ome	1.200.000
Asociacion Comunitar	1.200.000
Funcalculcur	1.200.000

Ditar S.a.	1.185.000
Negrete Peña Humbert	1.140.000
Murillo Matorell Cap	1.140.000
Miranda Jimenez Andr	1.140.000
Barrios Carrasquilla	1.140.000
Gonzalez Rodriguez L	1.140.000
Hosanna Comunicacion	1.140.000
Ahumedo Sierra Walbe	1.110.000
Cohen Aguilera Silv	1.080.000
Mena Gamarra Evelsy	1.050.000
Corporacion Cultural	1.050.000
Casaproductora	1.042.382
Federacion Colombian	1.036.721
Central Comercializa	1.018.778
Prieto Anaya Raul Al	1.000.000
Corcho Vergara Milci	990.000
Corporacion Popular	990.000
Corp Zaragoza Digit	990.000
Corp Zaragoza Digit	990.000
Edimar Libros Y Revi	968.192
Empresa De Servicio	900.000
Primer Tiempo Comuni	862.068
Ingenio & Entretenim	774.554
Soproas Sa	732.404
Editorial El Globo S	730.422
Almacenes Exito S A	717.661
Vasquez Reyes Jenri	700.000
Gomez Perez Magola M	700.000
Monterroza Olivera G	650.000
Usta De Puche Miralb	620.248
Otros	3.937.222
	2.836.094.689

Donaciones

Fondo De Empleados De Surtigas	251.000.000
Fundacion Surtigas	453.654.067
Fundacion Empresarios Por La Educacion	15.000.000
Fundacion Museo Zenu	4.000.000
Fundac A La Rueda Rueda	2.000.000
	725.654.067

10.926.157.492

Tabla GRI

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL
1	ESTRATEGIA Y ANÁLISIS		
G4-1	Declaración de Gerente General	4	
	PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		
G4-3	Nombre de la organización.	6	
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes.	6	
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede central de la organización.	3	
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.	10	
G4-7	Describa la naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	6	
G4-8	Indique de qué mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatario)	6, 10, 42	
G4-9	Determine el tamaño de la organización	10	
G4-10	Número de empleados por contrato laboral y sexo.	11	Principio 6: Trabajo Las empresas deben apoyar la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	Cubre el 100% de los trabajadores	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.	12, 13	
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.	
G4-15	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.	3	
G4-16	Elabore una lista de asociaciones	15	

ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURAS		
G4-17	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	3
G4-19	Elabore una lista de Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición de materialidad	15, 16
G4-20	Indique la Cobertura de cada Aspecto material dentro de la organización.	16
G4-21	Indique el límite de cada Aspecto material fuera de la organización.	16
G4-22	Describa las consecuencias de las reexpresiones de la información de memorias anteriores y sus causas.	15, 16
G4-23	Señale todo cambio significativo en el alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores.	15, 16
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS		
G4-24	Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	17
G4-25	Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.	17
G4-26	Describa el enfoque de la organización sobre la Participación de los grupos de interés.	15, 16
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.	16
PERFIL DE LA MEMORIA		
G4-28	Periodo objeto de la memoria (por ejemplo, año fiscal o año calendario).	1 de Enero al 31 de Diciembre, Año Fiscal
G4-29	Fecha de la última memoria (si procede).	Diciembre de 2015
G4-30	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	Anual
G4-31	Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir sobre el contenido de la memoria.	3

G4-32	a. Indique qué opción «de conformidad» con la Guía ha elegido la organización.	3	
	b. Facilite el Índice de GRI de la opción elegida (véanse los cuadros a continuación).	76	
G4-33	Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.	No se realiza verificación directa, sin embargo, existen indicadores corporativos que Promigas verifica a través de Deloitte a sus filiales	
6 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.	22, 24	
G4-35	Describa el proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad en la alta dirección y en determinados empleados para cuestiones de índole económica, ambiental y social.	22, 34	
G4-36	Indique si existen en la organización cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, y si sus titulares rinden cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno.	22, 34	
G4-38	Describa la composición del órgano superior de gobierno y de sus comités	22, 34	
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.	22, 34	
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	22	
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.	32	
G4-42	Describa las funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización.	8	

G4 -44	Describa los procesos de evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con el gobierno de los asuntos económicos, ambientales y sociales. Indique si la evaluación es independiente y con qué frecuencia se lleva a cabo. Indique si se trata de una autoevaluación.	24
G4 -45	Describa la función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social. Señale también cuál es el papel del órgano superior de gobierno en la aplicación de los procesos de diligencia debida.	25, 26, 36
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.	31, 32
		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.	31, 32
		Principio 10: Lucha contra la corrupción Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.
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.	31, 32
		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.	30
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	65
G4-EC6	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas	66
PRÁCTICAS DE ADQUISICIONES		

G4-EC9	Porcentaje del gasto en lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales	14	
DIMENSIÓN AMBIENTAL			
ASPECTO: Energía			
G4-EN3	Consumo energético interno	56	Principio 7: Medio ambiente: Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente. Principio 8: Medio ambiente Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
G4-EN5	Intensidad energética	56	
ASPECTO: Agua			
G4-EN8	Captación total de agua por fuentes.	57	Principio 7: Medio ambiente: Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente. Principio 8: Medio ambiente Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
ASPECTO: Emisiones Vertidos y Residuos			
G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1)	57	Principio 7: Medio ambiente: Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente. Principio 8: Medio ambiente Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
G4-EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2)	57	Principio 7: Medio ambiente: Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente. Principio 8: Medio ambiente Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

AFLUENTES Y RESIDUOS			
G4-EN23	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	55	Principio 8: Medio ambiente
			Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
G4-EN24	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos	57	Principio 8: Medio ambiente
			Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
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	34	
EVALUACION AMBIENTAL DE LOS PROVEEDORES			
G4-EN32	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales	47	
PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO			
ASPECTO: Empleo			
G4-LA1	Número total y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región	11, 66	Principio 6: Trabajo
			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	66, 67	
ASPECTO: Relación Empresa / Trabajadores			
G4-LA4	Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos		Se mantienen reuniones sistemáticas con representantes de trabajadores del Pacto Colectivo
ASPECTO: Salud y Seguridad en el Trabajo			
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	59	
G4-LA7	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad	59	
ASPECTO: Formación y Educación			

G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral	62	Principio 6: Trabajo
			Las empresas deben apoyar la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.
G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional desglosado por sexo.	62	Principio 6: Trabajo
			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	63,64	Principio 6: Trabajo
			Las empresas deben apoyar la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.
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	47	
G4-LA15	Impactos significativos, reales y potenciales, de las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas al respecto	47,48	
RECLAMACIONES LABORALES			
G4-LA16	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	33	
HR DERECHOS HUMANOS			
ASPECTO: No Discriminación			
HR3	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas	25	Principio 6: Trabajo
			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	67	Principio 3: Trabajo
			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	25	Principio 5: Trabajo 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	25	Principio 1: Derechos Humanos Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente
ASPECTO: Derechos de los Indígenas			
G4-HR8	Número de casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas y medidas adoptadas	11	Principio 1: Derechos Humanos Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente
Mecanismos de Reclamación en Materia de Derechos Humanos			
G4-HR10	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos	47	Principio 1: Derechos Humanos Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente
G4-HR12	Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	32	Principio 1: Derechos Humanos Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente
SOCIEDAD			
ASPECTO: Comunidades Locales			
G4-S01	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local	50 - 52	Principio 1: Derechos Humanos Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente
G4-S02	Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales	50 - 52	Principio 1: Derechos Humanos Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente
ASPECTO: Corrupción			

G4-S03	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados	33	Principio 10: Lucha contra la corrupción
			Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.
G4-S04	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	33	Principio 10: Lucha contra la corrupción
			Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.
G4-S05	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	33	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 - S07	Número de procedimientos legales por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados	34	
G4-S08	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa	34	
G4 -S09	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social	47	
ASPECTO: Mecanismos de Reclamación por Impacto Social			
G4-S011	Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	34	
RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS			
ASPECTO:			
G4 - PR2	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes	34	
ASPECTO: Etiquetados de Productos y Servicios			
G4 - PR3	Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos	34	

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	40
G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes	34
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	34
ASPECTO:	Privacidad de los Clientes	
G4-PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los cliente	34



INFORME DE GESTIÓN 2016