



“La conservación de nuestro ambiente:
Pensar globalmente, actuar localmente”



Actuar con responsabilidad ambiental es uno de los principales compromisos que han asumido las empresas líderes en el mundo de hoy. Observamos a menudo que el éxito empresarial ya no solo se mide en unos buenos resultados económicos, sino que se combina también con resultados de tipo social expresados en qué tanto reducen los impactos negativos sobre el ambiente, como una forma de contribuir adecuadamente con el futuro de las nuevas generaciones.

Si repasamos algunos proyectos realizados en nuestra empresa, encontramos que hemos hecho aportes de mejoras ambientales relevantes, como han sido el cambio de Freon (que daña la capa de ozono) por un agente limpio en la planta de aire acondicionado de Cartagena, uso de la tecnología de cruce dirigido bajo cuerpos de agua y parques nacionales, como el de Barú para evitar el daño del ecosistema, el uso de tanques retornables de odorantes para evitar la generación de residuos sólidos peligrosos.

Estos resultados muestran la manera en que Surtigas ha venido aplicando una gestión empresarial donde se contempla la protección del ambiente, ratificada recientemente con la política, nueva imagen y valores corporativos, y aunque existen obligaciones legales nacionales que deben cumplirse, así como acuerdos internacionales de conservación ambiental adoptados por el país, nuestro compromiso va más allá y debe transmitirse a nuestros colaboradores, clientes y proveedores para que asumamos una actitud consciente de trabajar las actividades cotidianas con un enfoque de reducir, reutilizar y reciclar los recursos empleados, para lo cual la implementación del sistema de gestión ambiental ISO 14001 en nuestra empresa debe facilitar el control de los impactos adversos de los procesos y desarrollar una cultura ambiental.

En el Balance Social 2006 queremos compartir con nuestros colaboradores la filosofía empresarial de Surtigas frente a los asuntos ambientales, y destacar la importancia de contribuir con un granito de arena, en nuestro entorno local, a los retos globales de la humanidad de asegurar un futuro ambiental viable a la altura de las esperanzas de las próximas generaciones, incluyendo nuestros hijos e hijas.

Atentamente

LUIS GUILLERMO OTOYA



SURTIGAS trabajando continuamente por la mejor prestación de un excelente servicio



Los Equipos de Mejoramiento Continuo (EMC) en Surtigas se fundamentan en una metodología que permite afianzar al interior de la organización una cultura hacia el mejoramiento continuo y el trabajo en equipo. En los EMC se hace seguimiento de las iniciativas, planes de acción e indicadores del Plan Estratégico y se constituye en un sistema participativo de gestión que apoya el mejoramiento permanente de los resultados de cada área y proceso organizacional. Por medio de los EMC se ha incentivado la participación de los colaboradores en el análisis de causas y desarrollo de planes de acción en la búsqueda del mejoramiento.

Número de EMC por Distritos		# DE EMC	58
Oficina Central	16	Promedio Participantes Emc	9
Bolívar	15	Emc Programados 2006	353
Córdoba	15	Emc Realizados 2006	263
Sucre	12	# Sam Emc	89

Estabilidad laboral



En Surtigas se ha logrado generar un clima de estabilidad laboral manteniendo una planta de personal estable durante los últimos 10 años, con un promedio de 338 empleados fijos.

A diciembre 31 de 2006 la planta de personal estaba conformada de la siguiente manera:

Número total Empleados	380
Empleados fijos	334
Aprendices	10
Empleados suministrados	36

El 66% de los ingresos del 2006 correspondieron a personal suministrado que pasaron a ser parte de la planta de personal fijo de Surtigas, estimulando el buen desempeño de estos empleados y aprovechando la experiencia y conocimiento que adquirieron de la empresa durante el periodo que estuvieron suministrados.



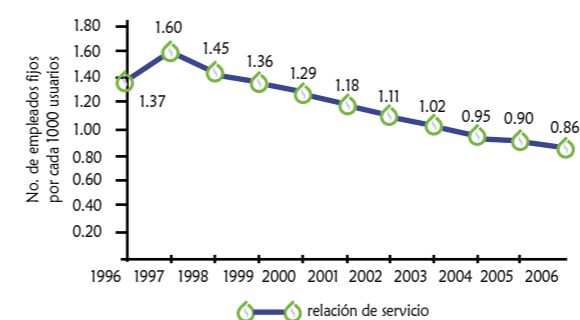
Evolución Surtigas

Empleados vs. Usuarios	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Empleados fijos promedio	298	382	358	354	352	336	331	324	321	328	334
Usuarios promedio año	217,460	238,598	246,694	261,067	272,797	283,845	299,172	316,098	338,647	363,048	387,184
Relación de Servicio	1.37	1.60	1.45	1.36	1.29	1.18	1.11	1.02	0.95	0.90	0.86
Poblaciones	46	52	57	57	59	61	64	68	75	78	79
Nuevas Poblaciones	San Juan San Jacinto	Clemencia Santa Rosa	Turbanda María la Baja		Los Palmitos Chocho	Galeras	San Antero Rocha	Caucasia San Pelayo	Villanueva Cascajal	Santa Ana San Pablo	Baru
	Santa Catalina	Momil	Momil				Puerto Badel	Bayunca	Granada	Ararca	
	Ovejas	Lorica	Purisima					Pontezuela	Coveñas		
	Cicuco	Pueblo Nuevo	San Andres						San Carlos		
	Talaigua Nuevo	Chima							Buenavista		
	Talaigua Viejo								Carrillo		
	Betulia										

Ausentismo

Promedio de Trabajadores 2005	328
Promedio de Trabajadores 2006	334

Relación de Servicio



Rotación de personal

# de Promedio de trabajadores fijos	# de Empleados fijos a Dic	
2001	336	333
2002	331	326
2003	324	319
2004	321	324
2005	328	330
2006	334	334



Rotación de personal

	2001	2002	2003	2004	2005	2006
INGRESOS	15	18	10	15	25	15
EGRESOS	25	25	16	10	19	11
ÍNDICE DE ROTACIÓN (Egresos)	7.44%	7.55%	4.94%	3.12%	5.79%	3.29%
CRECIMIENTO DE EMPLEO	-2.98%	-2.11%	-1.85%	1.56%	1.83%	1.20%

AUSENTISMO	2005		2006		% DE AUSENTISMO 2005	% DE AUSENTISMO 2006	HORAS
	No. INCAPACIDADES	No. DIAS	No. INCAPACIDADES	No. DIAS			
Enfermedad General	136	736	143	1089	0.98%	1.43%	8712
Licencias Maternidad y Paternidad	5	410	4	100	0.55%	0.13%	800
Accidentes de Trabajo	6	18	4	5	0.02%	0.01%	40
TOTAL	147	1164	151	1194	1.56%	1.57%	9,552.00

Información Demográfica

Total Empleados	334
Mujeres	110-33%
Hombres	224-67%
Antigüedad promedio	11 años
Edad promedio	40 años

Nivel educativo

Primaria	6%
Secundaria	33%
Técnico- Tecnológico	28%
Profesional	22%
Posgrados	10%

Compensación equitativa y competitiva

A partir del 2005 Surtigas se trazó la meta de nivelar los salarios de los colaboradores de la compañía para mejorar la calidad de vida de los mismos y mantener un ingreso salarial ajustado al mercado salarial de empresas del sector, iniciándose de esta manera el programa de nivelación salarial a partir del año 2006 hasta el año 2008.

Salarios y prestaciones sociales

	2005	2006	Incremento %	Participación sobre el total de devengos
Vacaciones	261,867,053	267,281,398	2.07%	2.86%
Vacaciones Trabajadas	11,133,094	2,753,739	-75.27%	0.03%
Horas Extras	108,169,019	110,842,579	2.47%	1.19%
Sueldo y Salario Integral	5,338,060,695	6,035,277,118	13.06%	64.62%
Total salarios pagados	5,719,229,861	6,416,154,834	12.19%	68.70%
Salarios Suministrados	404,111,894	305,321,648	-24.45%	
Salario Promedio empleado fijo / mes	2,130,980	2,354,509	10.49%	
PRESTACIONES LEGALES				
Subs. Transporte	61,343,247	68,881,980	12.29%	0.74%
Cesantías	466,676,577	474,412,280	1.66%	5.08%
Int. Cesantías	52,872,667	52,799,330	-0.14%	0.57%
Prima Legal	466,265,962	479,871,796	2.92%	5.14%
TOTAL LEGAL	1,047,158,453	1,075,965,386	2.75%	11.52%
PRESTACIONES EXTRALEGALES				
Prima Extralegal	640,538,753	655,952,411	2.41%	7.02%
Prima Vacaciones	489,531,970	560,830,671	14.56%	6.00%
Prima Antigüedad	171,113,778	205,259,888	19.96%	2.20%
Subsidio Alimentación	413,962,122	425,439,975	2.77%	4.56%
TOTAL EXTRALEGAL	1,715,146,623	1,847,482,945	7.72%	19.78%
T O T A L E S				
TOTAL LEGAL Y EXTRALEGAL	2,762,305,076	2,923,448,331	5.83%	31.30%
TOTAL DEVENGOS EMPLEADOS	8,481,534,937	9,339,603,165	10.12%	
INCREMENTO ANUALIZADO	5.50%	5.35%		

Beneficios

Pensando en el bienestar de sus empleados y buscando mejorar su nivel de vida Surtigas durante el 2006 contribuyó con la salud a través de los servicios médicos, con el ahorro de los empleados en el fondo mutuo de inversión y la adjudicación de créditos de vivienda.

	Número empleados	Número beneficiarios	Total Afiliados	Inversión 2005	Inversión 2006	Variación
Póliza de Hospitalización y cirugía	337	855	1192	673,637,000	685,412,400	1.75%
Drogas	337	855	1192	10,678,000	3,649,967	-65.82%
Servicios Médicos Varios	337	855	1192	21,883,000	22,576,575	3.17%
Valor promedio trabajador				2,146,498	2,111,688	-1.62%
Prima odontológica	49	126	175	8,251,264	9,780,850	18.54%
Valor promedio trabajador				161,789	199,609	23.38%



Fondo Inversión Mutuo	Inversión 2005	Inversión 2006	Variación
	#	#	
# de Socios	191	222	16.23%
Aportes Socios	295,599,195	350,576,396	18.60%
Contribución de la Empresa	211,018,398	254,400,749	20.56%

	Inversión 2005	Inversión 2006	Variación
# créditos	25	21	-16.00%
Monto total	525,900,000	304,071,487	-42.18%

Brindar planes de ahorro y créditos

El Fondo de Empleados de Surtigas representa para sus afiliados una muy buena opción para el ahorro y para acceder a créditos de una manera fácil y con tasas competitivas. Durante el año 2006 el Fondo de empleados otorgó un total de 1145 créditos por un monto de \$1.971.284.261 para sus asociados.

Entre los principales logros del 2006, se destaca la organización del fondo gracias a la realización de la Planeación Estratégica del Fondo de Empleados, un mejoramiento y modernización de los estatutos de acuerdo a las últimas legislaciones y el reconocimiento de intereses sobre los aportes de los Asociados por valor de \$47.000.000.

Se realizaron actividades sociales y recreativas con donaciones en la celebración del día de la mujer, fiesta de los niños, participación Campeonato Interempresa Unicartagena, participación fútbol salón Santa Rosa y donaciones generales por calamidad doméstica.

Fomentar la formación continua de nuestros colaboradores



Para Surtigas es primordial mejorar cada día la orientación y calidad del servicio, por esto en el 2006 se desarrolló un plan de formación en satisfacción y servicio al cliente con un seminario taller, en donde se trataron temas como la comunicación y relación con el cliente, el conocimiento del cliente, el impacto en el servicio y el compromiso con el cliente. A este seminario asistieron un total de 140 personas de todos los distritos y de las áreas de atención a usuarios, servicio y mantenimiento y técnicos, auxiliares y coordinadores de las agencias menores de todos los distritos.

Con el fin de incentivar el desarrollo personal se realizaron diferentes actividades de formación en todos los distritos:

DISTRITO	# Actividades	# Asistencias	# Hrs-hombre	Gastos Directos e Indirectos
BOLIVAR	67	938	4934	\$ 4,191,917
CORDOBA	41	497	2615	\$ 14,455,533
SUCRE	28	360	2105	\$ 6,545,843
OFICINA CENTRAL	74	470	2857	\$ 100,094,020
SURTIGAS	210	2265	12511	\$ 125,287,313

Para el 2006 Surtigas invirtió en formación (corporativa, interdisciplinaria, externa, becas y auxilios educativos) de sus colaboradores un total de \$218.910.517

Asegurando un equipo de trabajo competente



El nuevo entorno económico global es altamente competitivo y para asegurar un rendimiento superior, la gestión por competencias permite evaluar y medir con criterios claros y medibles a las personas, alineando los objetivos estratégicos de la organización para hacer realidad la misión y valores de la compañía. Con este objetivo durante el 2006 se estableció

una Estructura del modelo de competencias en SURTIGAS. Para responder a las necesidades particulares de la empresa se estructuró un modelo de competencias con base en el Plan Estratégico Integral (PECI) identificándose así competencias organizacionales, de liderazgo y técnicas.

Las competencias organizacionales y de liderazgo fueron definidas por la Gerencia, apoyados por un grupo interdisciplinario conformado por las áreas de Recursos Humanos Aseguramiento de la Calidad, Análisis Funcional y Salud Ocupacional y Medio Ambiente.



El proceso de identificación de competencias técnicas se inició para esta primera etapa con 26 cargos que están involucrados en los procesos identificados como críticos en la empresa:

- Atención de solicitudes técnicas • Atención a usuarios
- Interacción con el cliente • Suministro de gas natural
- Construcciones • Compra de gas
- Compra de bienes • Recepción y almacenamiento de bienes
- Control de planos • Aseguramiento metrológico
- Facturación • Diseño de redes

Debido a que estas competencias son específicas de cada cargo y hacen parte del día a día de quienes lo desempeñan, se involucró a los ocupantes de cada uno de los cargos, tomándose una muestra representativa de los empleados con mayor experiencia y éxito en su labor, para hacer un análisis inteligente de los cargos concentrando los esfuerzos en actividades que aportan valor e identificando los comportamientos claves que llevan al desempeño exitoso en cada cargo. Con el fin último de lograr que los clientes prefieran nuestros servicios, por el valor agregado que le da el capital humano de nuestra organización.

Brindar bienestar y motivación a los colaboradores



Para crear un ambiente propicio y un clima laboral armónico Surtigas se hace presente en las fechas especiales y ha realizado actividades recreativas encaminadas a integrar el personal y fortalecer los vínculos, son ellas las celebraciones del día de la mujer y la secretaria, día del amor y la amistad, las fiestas de fin de año para los hijos de los empleados y para empleados, las semanas de la calidad, salud ocupacional y medio ambiente, la semana cultural y las vacaciones recreativas. Con una inversión total de \$158.483.573.



Mantener empleados saludables

Un compromiso de Surtigas ha sido procurar ambientes seguros y colaboradores saludables por lo cual se han desarrollado actividades de prevención de accidentalidad y enfermedades laborales buscando mantener la cultura que ya hemos logrado segura y sana dentro de nuestra compañía.

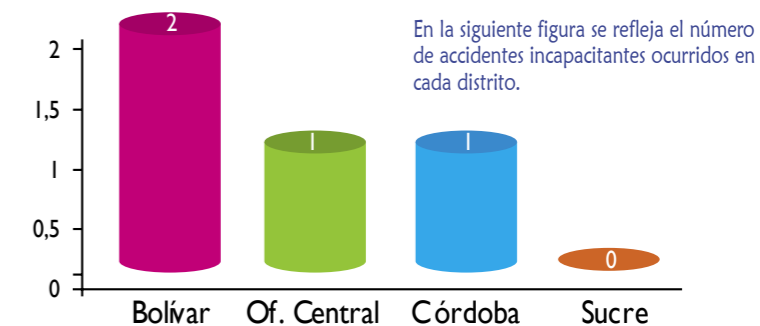
El 2006 fue un año que arrojó resultado muy favorable para la organización, los cuales son soportados por los diversos programas que se llevan a cabo en los diferentes centros de trabajo.

Es preciso destacar el apoyo y compromiso que día a día vienen brindando la gerencia, al igual que los directivos, jefes, comités paritarios de salud ocupacional en todos los distritos, administradora de riesgos profesionales, entidades promotoras de salud, y de todo el personal en general de la empresa para poder alcanzar las metas que cada año nos establecemos y presentamos a continuación:

Frecuencia accidentes de trabajo con lesión incapacitante 2006

Tipo	DISTRITO				Total	%
	Of. Central	Bolívar	Córdoba	Sucre		
Accidente Vehicular	0	2	0	0	2	50
Picadura de insecto	0	0	1	0	1	25
Caída	1	0	0	0	1	25
Total	1	2	1	0	4	100
%	25	50	25	0	100	

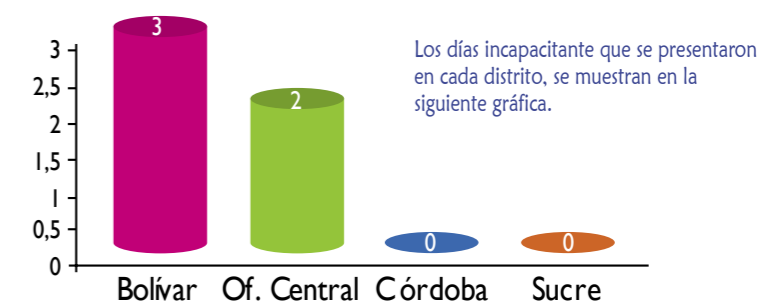
Accidentes ocurridos por Distritos con Incapacidad



Días perdidos por tipo de accidentes de trabajo 2006

Tipo	DISTRITO				Total	%
	Of. Central	Bolívar	Córdoba	Sucre		
Accidente Vehicular	0	2	0	0	2	40
Picadura de insecto	0	0	2	0	2	40
Caída	1	0	0	0	1	20
Total	1	2	2	0	5	100
%	20	40	40	0	100	

Días perdidos por accidente de trabajo en cada distrito





Índice de lesiones incapacitantes (ILI)

Indicador que ha venido reflejando resultados satisfactorios en los últimos años debido a los diferentes programas de gestión dirigidos a la prevención de la accidentalidad, este indicador representa el número de accidentes incapacitantes, por días perdidos por cada 100 trabajadores. El cual se ilustra en la tabla siguiente.

Año	No. de accidentes con Lesión Incapacitantes	Días de incapacidad	ILI
2005	5	18	0,009
2006	4	5	0,002

Actividades de medicina preventiva y del trabajo

Tipo de examen	Empleados beneficiados
Exámenes de perfil lipídico	280
Profilaxis	91
Electrocardiograma	40
Tamizaje visual	40
Examen de próstata	20
Valoración nutricional	14
Mamografías	14
Audiometría	46
Visiometría	49
Citología	23

Para afianzar la cultura hacia la prevención y el autocuidado la empresa ha continuado desarrollando la semana de salud ocupacional en los diferentes distritos con participación de las EPS, ARP y otros entes. En estas jornadas se desarrollaron actividades enfocadas a la prevención de: Alcoholismo y droga, enfermedades de transmisión sexual, cardiovascular, cáncer de mama, cuidado oral, estrés, como también la de programación neurolingüística, etc.

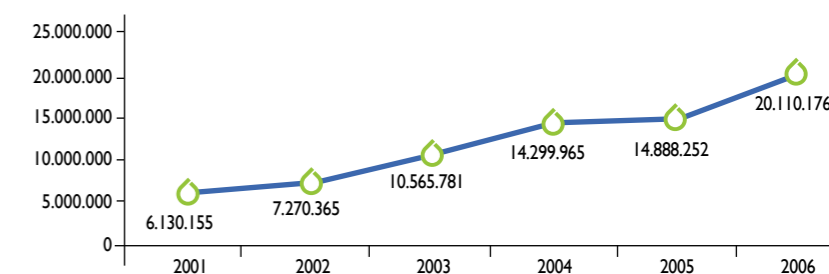


Certificación OHSAS 18001 e ISO 14001

La alta dirección consiente del compromiso adquirido con los accionistas, empleados, usuarios y comunidad y en busca de seguir siendo líder y manteniendo esa imagen de empresa con el mejor servicio público en la ciudad, también busca que sea reconocida por manejar altos desempeños en seguridad y preservación ambiental, reconocimiento que desea lograr con la implementación y certificación de los sistemas de gestión en seguridad, salud ocupacional y ambiental bajo las normas OHSAS 18001 e ISO 14001.

Total de inversión programa salud ocupacional

Recurso Financiero Invertido En Salud Ocupacional





Generación de empleos indirectos a través de las empresas contratistas



En el último año se requirió de los servicios especializados de personas y empresas contratistas, con los cuales se crearon relaciones estables para el desarrollo de las labores de mantenimiento y servicios, buscando brindar un servicio óptimo, garantizando una mayor cobertura y generando empleo y crecimiento a muchas personas.

DISTRITO	2005		2006	
	No. Empresas Contratistas	No de empleados totales	No. Empresas Contratistas	No de empleados
BOLIVAR	11	402	12	449
SUCRE	2	81	3	195
CORDOBA	6	217		

En el 2006 se trabajó por fortalecer los lazos con las empresas contratistas mediante el seguimiento de los acuerdos contractuales, generación de planes de acción para lograr el mejoramiento continuo de la gestión y el aporte a la capacitación y desarrollo a sus empleados quienes fueron incluidos en algunas actividades de capacitación a nivel técnico y comercial como fueron las capacitaciones en los afianzamientos en el conocimiento de procedimientos y políticas comerciales y técnicas.

Compromiso con la Comunidad



La gestión social de la empresa Surtigas se realiza a través de la Fundación Surtigas desde el año 2005. Tiene como objeto crear valor social en nuestra comunidad, a través del impulso de programas educativos y proyectos productivos sostenibles, para que las comunidades de nuestra región, mejoren su calidad de vida y fortalezcan el tejido comunitario.

Es una fundación privada, sin ánimo de lucro que hace presencia en los departamentos de Bolívar, Córdoba y Sucre, de la costa caribe colombiana.

Los ejes estratégicos de trabajo son los de Educación, Desarrollo Económico, un proyecto de Desarrollo Local en las Islas del Rosario.

Jóvenes con Valores Productivos

Este programa es un proceso de formación humana, ciudadana y empresarial, con énfasis en valores, para promover la generación de actividades productivas y/o emprendimientos económicos en jóvenes des escolarizados, con acceso a micro créditos, pertenecientes a familias de estrato socioeconómico bajo y vulnerables de los departamentos de Bolívar, Córdoba y Sucre.

Este programa de Generación de Ingresos inició en el año 2006, y certificó a 170 Jóvenes con Valores Productivos que presentaron su plan de negocios para aplicar al micro crédito. Los módulos de capacitación de la primera fase son: Formación Humana y todas las áreas del desarrollo personal abordando temas como Proyecto de vida, juventud y liderazgo, salud y sexualidad, Convivencia Ciudadana y Derechos de la Mujer, entre otros.



La Formación Productiva en el que se desarrollan procesos de formación vocacional, formación empresarial y formación técnica.

El Desarrollo Empresarial, a través del cual se fomenta la iniciación de actividades productivas, y propician mecanismos de financiación que les permite a los jóvenes adquirir los recursos necesarios para su capital de trabajo. Al final del año el grupo se preparó para la segunda Fase a implementarse en el año 2007, con la entrega de Micro créditos apoyados mediante un Fondo Rotatorio de \$120 millones de pesos. Los Jóvenes se formaron en áreas técnicas de Alimentos, Artesanías, Confecciones, Auxiliar en Sistemas de Administración, Calzado, Lácteos y Panadería.



Escuelas Lectoras

Fomentar la lectura y promover las destrezas lectoras en los estudiantes de sectores socioeconómicos bajos en el nivel de básica primaria es el objetivo del programa Escuelas Lectoras.

En concordancia con las políticas del Ministerio de Educación de Colombia y en coordinación con las Secretarías de Educación Regionales, la Fundación Surtigas desarrolla la propuesta metodológica que contribuye a la formación de ciudadanos lectores capaces de tomar sus propias decisiones acerca de su vida y del rumbo de su propia comunidad.

El programa Escuelas Lectoras se compone de una capacitación a docentes, aportándoles herramientas metodológicas para que elaboraren un plan de trabajo a partir de un diagnóstico de la situación lectora de los estudiantes. Se entregan bibliotecas móviles y se realiza el acompañamiento y seguimiento durante seis meses haciendo monitoreo y fortalecimiento al programa.

	2005	2006	Variación
Escuelas Beneficiadas	33	52	58%
Estudiantes Beneficiados	39.050	41.725	7%
Bibliotecas Entregadas	33	52	58%
Personas Capacitadas	64	222	247%
Volúmenes donados	5.280	8.580	63%



Desarrollo Local en Islas del Rosario

Las Islas del Rosario están ubicadas a 45 km de la ciudad de Cartagena. Tiene una población afro descendiente de más de 900 personas, de la cual el 51% es menor de 18 años, y viven sin servicios públicos básicos y marginados de muchos de los procesos de la ciudad.

La Fundación Surtigas adelanta un programa de Desarrollo Local donde se promueven procesos de Gobernabilidad, Organización Social y Desarrollo Económico de la zona, mejorando su calidad de vida.

El Consejo Comunitario trabaja por la gobernabilidad, aprendiendo a organizarse por sí mismos y gestionando unido su desarrollo. Identificando sus tradiciones e historia, formando líderes culturales que se encargan de la difusión y apropiación cultural, y realizando un proceso de solicitud del título colectivo de sus territorios ancestrales.

La Fundación Surtigas apoya la creación y el fortalecimiento de otros grupos organizados en la comunidad tales como la Empresa Asociativa de Trabajo Isla Limpia, el Frente de Seguridad, los Grupos de Artesanos, la Asociación de Padres de Familia y Casa de la Cultura.

El desarrollo económico de la población se promueve combinando el fomento de una Cultura Permanente que apoye la conservación de la biodiversidad y el cuidado de la tierra con la formación humana y técnica de los pobladores de las Islas del Rosario.



Alianzas

En la búsqueda de mayor éxito e impacto en las comunidades establecemos alianzas con el sector público y privado, tales como: Fundación Promigas, Corporación Actuar por Bolívar, Alianza Caribe, Corporación Taller Prodesal, Fundación Marina, Corporación Colombia Sostenible, Gobernación de Córdoba, Gobernación de Sucre, Gobernación de Bolívar, Alcaldía de Cartagena, Alcaldía de Sincelejo y Alcaldía de Montería, entre otras.

