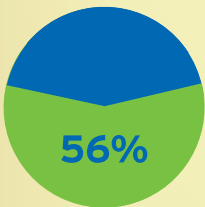


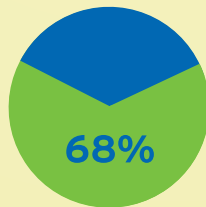
# 2013 INFORME DE SOSTENIBILIDAD



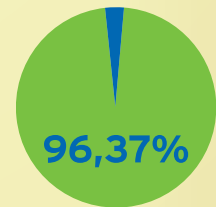
ESTE INFORME ESTÁ “DE CONFORMIDAD” CON LAS DIRECTRICES **GRI G4** EN LA OPCIÓN CORE



PROVEEDORES  
EN EL CARIBE  
COLOMBIANO



MENOS  
RESIDUOS PELIGROSOS  
QUE EL 2012.



SATISFACCIÓN  
DE  
CLIENTES



14.962 PERSONAS BENEFICIADAS POR LA INVERSIÓN SOCIAL



**5° LUGAR**

GREAT PLACE TO WORK AMERICA LATINA

SÚMATE AL DIÁLOGO 2.0 CON **#REPSURTIGAS**

@funsurtigas

/funsurtigas

/fundacionsurtigas

company/fundacion-surtigas

## CONOCIENDO NUESTRA VISIÓN

- 3 / Carta del Gerente General
- 4 / Carta de la Líder de Gestión Sostenible de Surtigas y Directora de la Fundación Surtigas
- 5 / Resultados Clave de Rendimiento
- 5 / Tabla de Compromisos
- 6 / Cadena de valor
- 9 / Proceso de Materialidad
- 11 / Relacionamiento con los Grupos de Interés
- 12 / Alcance del Reporte
- 13 / Surtigas, nuestra empresa
- 15 / Contexto Regional
- 16 / Estrategia de Sostenibilidad y Sistema de Gestión de Riesgos
- 16 / Definición de los Pilares de Sostenibilidad

## CONOCIENDO NUESTROS PILARES DE SOSTENIBILIDAD

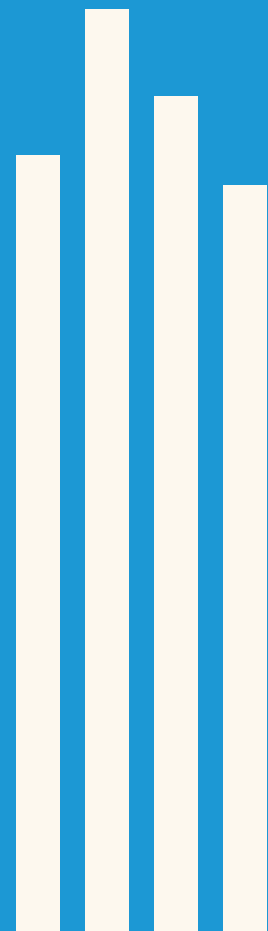
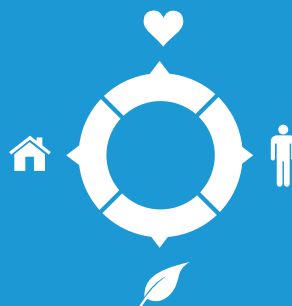
- 19 / PILAR 1**  
GESTIÓN RESPONSABLE Y ÉTICA EMPRESARIAL
  - 19 / Gobierno Corporativo
  - 22 / Ética e Integridad
  - 23 / Desempeño Económico
- 26 / PILAR 2**  
GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE Y NEGOCIOS INCLUSIVOS
  - 27 / Satisfacción de Clientes
  - 32 / Negocios Inclusivos
- 34 / PILAR 3**  
RELACIONAMIENTO CON COMUNIDADES
  - 35 / Ejes de actuación
  - 38 / Hitos destacados
  - 38 / Riesgos
  - 39 / Compromisos 2014
  - 39 / Reconocimientos
- 40 / PILAR 4**  
OPERACIÓN RESPONSABLE Y SOSTENIBLE
  - 40 / Proveedores y Aliados Estratégicos
  - 41 / Cadena de Suministro de Surtigas
  - 45 / Gestión de Medio Ambiente, Salud y Seguridad Industrial
  - 46 / Gestión de Residuos
  - 47 / Uso Eficiente de la Energía
  - 47 / Consumo de Agua
  - 47 / Nuestra Huella de Carbono
  - 48 / Salud y Seguridad Ocupacional

## 51 / PILAR 5 BIENESTAR Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO

- 51 / Nosotros somos Surtigas
- 52 / Rotación
- 53 / Desarrollo del Talento Humano
- 54 / Bienestar
- 55 / Pacto Colectivo
- 55 / Nuestro Compromiso con los Derechos Humanos
- 56 / Riesgos y reclamaciones
- 56 / Compromisos 2014

## CONOCIENDO NUESTROS DATOS

- TABLA GRI Y PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL
- DECLARACIÓN DE INDEPENDENCIA DE CAPACITARSE
- ENCUESTA ONLINE
- CRÉDITOS Y DATOS DE CONTACTO



@funsurtigas

Consulta la versión web/mobile del #RepSurtigas en <http://fundacionsurtigas.org/repsurtigas/> Y súmate al #Dialogo20 #rse



# TRABAJAMOS PARA SER BUENOS CIUDADANOS CORPORATIVOS

“Somos conscientes que **nuestro papel en la sociedad** debe trascender el negocio, y en este sentido, nos asumimos como **agentes dinamizadores del desarrollo**; en otras palabras, como actores que suman a esa construcción colectiva de una **sociedad equitativa e incluyente** con garantías para el futuro.”



## ¿Por qué adoptar un enfoque de sostenibilidad en su gestión?

Llegar a ser una empresa con un modelo de gestión sostenible, fue, con toda certeza, una cuestión de decisión. En Surtigas decidimos apuntarle a la sostenibilidad porque durante 46 años de operaciones, que han sido de constante autoevaluación y renovación, siempre hemos tenido presente que para mantener y proyectar un buen desempeño, es necesario gestionar con miras a generar grandes impactos económicos, sociales y ambientales.

## ¿Qué papel tienen los grupos de interés de la organización en la gestión sostenible?

En nuestra estrategia de Sostenibilidad ha sido determinante involucrar a todos nuestros grupos de interés en la toma de decisiones. Decisiones que han estado orientadas hacia la generación de valor económico compartido, la prevención de riesgos, la responsabilidad de los impactos que podamos causar a la sociedad y al medio ambiente, y el fortalecimiento del tejido social en las comunidades.

Con nuestros grupos de interés hemos logrado un nivel de sintonía que facilita y enriquece los procesos, armoniza los espacios de debate, e imprime ese toque innovador a las ideas que se construyen en forma colectiva. Sin duda, el éxito está en la comunicación efectiva, en el diálogo entre iguales y en la generación de confianza.

## ¿Cuáles han sido los logros más importantes de haber incorporado la Sostenibilidad en la gestión?

El modelo de gestión sostenible que hemos llegado a consolidar es fruto de la mejora continua, de analizar el contexto y buscar nuevas oportunidades, de soñar y proponernos metas ambiciosas, pero sobre todo de compartir y aprender de otros.

## ¿Cuáles fueron los hechos más destacados para Surtigas en 2013?

El año 2013 se resume como un año de cambios y desafíos; todos resultantes en importantes logros en materia de nuevos mercados, calidad de servicio, cumplimiento de políticas y directrices, récord de ventas, y beneficios para las comunidades.

Surtigas es una organización en la que trabajamos con el corazón, inspirados y motivados por ser unas buenas personas y excelentes ciudadanos corporativos.

## ¿Cómo cree que Surtigas seguirá creando valor en el futuro?

El gas natural seguirá mejorando la calidad de vida de las familias, y Surtigas continuará gestionando como una empresa socialmente responsable, prestando un servicio público con altos estándares de calidad, potencializando los negocios asociados a la empresa, optimizando recursos, innovando, buscando nuevas alternativas de negocio, fortaleciendo los mecanismos de relacionamiento con nuestros grupos de interés, incorporando tecnologías amigables con el medio ambiente, y sumando al progreso y desarrollo social.



@funsurtigas

En #Surtigas trabajamos para ser buenos ciudadanos corporativos - Magín Ortiga <http://bit.ly/MensajeMOP> #RepSurtigas #rse



**MAGÍN ORTIGA PAREJA**  
Gerente General de Surtigas

# IMPULSAMOS UN MODELO DE GESTIÓN SOSTENIBLE, INNOVADOR Y PARTICIPATIVO



## ¿Cómo fue el ejercicio de construcción del Informe de Sostenibilidad 2013?

Reportar la gestión de Surtigas durante 2013, fue pensar sobre como queríamos seguir innovando en el propósito de acercar nuestra empresa con la sociedad. Como todo ejercicio de imaginar, el resultado fue una idea: un Informe de Sostenibilidad mucho más participativo.

## ¿Cómo logran ese Informe Participativo?

Precisamente asumiendo el desafío que propone el GRI G4, con un proceso que involucrara a todos los equipos de trabajo de la compañía, que recogiera los aportes de nuestros grupos de interés, y se retroalimentara de las evaluaciones de los ejercicios anteriores.

Planear, diseñar y elaborar es el resultado de todos, ahora queremos que quienes lean este documento, se sumen con su opinión a este proceso: que conozcan la visión que tenemos de la Sostenibilidad, y compartan sus ideas, comentarios, y sugerencias.

## ¿Cómo se da este diálogo participativo?

El presente es el tercer reporte que difundimos a través de una estrategia de comunicación 2.0, la dinámica es un diálogo virtual en el que proponemos una agenda de discusión sobre los contenidos del informe que es posible descargar, compartir y comentar por nuestra página web y por las redes sociales. Para este año nos proponemos un reto aún más innovador: crear contenidos más interactivos y compatibles con dispositivos celulares y tabletas; para facilitar que más interlocutores, puedan darnos su retroalimentación.

## ¿Cómo trabajan el enfoque de sostenibilidad?

Desde la Fundación Surtigas tenemos el gran reto de lograr que todos los grupos de interés de la empresa tengamos una visión compartida de la Sostenibilidad, no conformes con eso, el desafío es hacer de esa visión un sentimiento, que a cada instante nos inspire a construir iniciativas que

generen bienestar y mayor retorno social. Enmarcados en esta filosofía, promovemos, dinamizamos, coordinamos y consolidamos iniciativas de Responsabilidad Social Empresarial.

Nuestro rol, además de generar capacidades en el equipo Surtigas, es imprimir el enfoque social a los procesos de la compañía y velar porque en el diálogo con nuestros Stakeholders, prime el principio de corresponsabilidad. Los últimos 4 años han sido trascendentales en esta tarea, ha sido un periodo de evaluación continua, de prueba y ensayo, de arriesgarnos, de nutrirnos de desaciertos, y alimentarnos de experiencias exitosas e llenarnos de coraje institucional. Con todo orgullo, puedo decir que este Informe de Sostenibilidad refleja el nivel de madurez de nuestro modelo de gestión sostenible, resumido en 5 pilares estratégicos: Gestión Responsable y Ética Empresarial, Gestión de Servicio al Cliente y Negocios Inclusivos, Relacionamiento con Comunidades, Operación Responsable y Sostenible, y Bienestar y Desarrollo del Talento Humano. Hoy tenemos un indicador de 88% de cumplimiento de la meta establecida.

## ¿Cuál es el principal aprendizaje de este modelo de gestión sostenible?

Descubrimos que la palabra clave para lograr transformaciones es "Articulación", y ésta se consigue cuando trabajamos en alianza, hilando ideas entre diferentes actores, construyendo juntos a partir de las diferencias, para lograr un mayor impacto en nuestra relación con las comunidades. Trabajar en alianzas nos ha permitido incidir en políticas públicas, impulsándolas con programas y proyectos de Educación, Empleabilidad y Fortalecimiento del Tejido Social.

**Dentro del equipo Surtigas tenemos mucha ilusión de recibir los comentarios e ideas, a través del dialogo 2.0, para seguir generando nuevos aprendizajes.**

**MARÍA CLAUDIA TRUCCO**

Directora Fundación Surtigas - Sostenibilidad



@MaClaudiaTrucco

"Descubrimos que la clave para lograr transformaciones es la Articulación"

<http://bit.ly/1gCQaOq>

#RepSurtigas #rse



# RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO



## TABLA DE COMPROMISOS 2013

RETOS Y PERSPECTIVAS	RESULTADOS	AVANCE
Construcción de nuevas redes para nuestra zona de influencia, y conexión de 39.500 usuarios a nuestro sistema de distribución.	En el segundo semestre del año se conectaron 27.112 usuarios, logrando un total de 43.407 nuevos clientes durante el año 2013, alcanzando los niveles máximos de conexiones de toda la historia de Surtigas. A su vez, se construyeron 34.355 nuevas redes para nuestra zona de influencia.	100%
Desarrollo de nuevos sistemas de gasoductos "virtuales" en 7 nuevas poblaciones de los departamentos de Bolívar y Antioquia; y atención a 12 nuevas poblaciones, por el sistema tradicional de gasoducto, principalmente en los departamentos de Bolívar y Sucre.	Inició de la prestación del servicio en las poblaciones de Galerazamba, Pueblo Nuevo, Loma Arena, Palenque, Robira, San Mateo, San Benito de Abad, Santiago de Apóstol, Nueva Estación, El Sabanal, El Carito, Colosó, Chalán, Manzanares, El Ojito, Caimito; y los gasoductos virtuales de San José de Uré, Zaragoza, El Bagre, y Segovia.	105%
Consolidación del negocio inclusivo Brilla -Financiación No Bancaria-.	En el segundo semestre del año se logró colocar en el negocio de FNB \$27131 millones, alcanzando un total de \$52.644 millones para el año 2013, siendo esta colocación la más alta en la historia de Brilla.	100%
Participación en el mercado centroamericano y latinoamericano en el desarrollo de proyectos de gasificación, que nos permitan ampliar nuestra cobertura. atención de nuestros usuarios.	Logramos la concesión de proyecto de gasificación en la zona norte de Perú con un potencial de 450.000 usuarios.	100%
Cumplimiento de los compromisos para lograr con éxito una nueva emisión de bonos por una cuantía de \$200.000 mil millones de pesos, y ratificación de nuestra actual calificación crediticia (AAA).	Logramos una colocación de la emisión de bonos por \$200.000 millones, con unas excelentes tasas de colocación, optimizando el costo financiero.	100%
Afianzamiento del Sistema de Gestión de RSE, mediante el fortalecimiento de los mecanismos y espacios de relacionamiento con nuestros grupos de interés; continuidad en la implementación de estándares internacionales ISO 26000, Pacto Global y GRI; y ejecución de la inversión social en los ejes Educación, Empleabilidad y Fortalecimiento del Tejido Social (Desarrollo Local).	Se logró un gran avance en el cumplimiento sobre las 88 iniciativas comprometidas	88%
En asociación con las demás distribuidoras del país, participamos en los procesos de consulta de la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) para la estructuración del nuevo marco regulatorio, y trámites de los nuevos cargos de distribución y comercialización, y el reglamento de comercialización de gas natural.	Se presentaron comentarios en los plazos establecidos por el regulador, dando como resultado la expedición de las resoluciones: CREG 089 de 2013, CREG 202 de 2013, CREG 137 de 2013, y CREG 127 de 2013.	100%
Ampliación de nuestra sede principal en Cartagena, con la construcción de un nuevo edificio y la adecuación de uno ya existente, lo que nos permitirá proyectar espacios de trabajo adecuados y áreas más generosas para la atención de nuestros usuarios.	Se realizó la ampliación del bloque B de la sede principal de Cartagena con lo que se logró desarrollar 57 nuevos puestos de trabajos.	100%



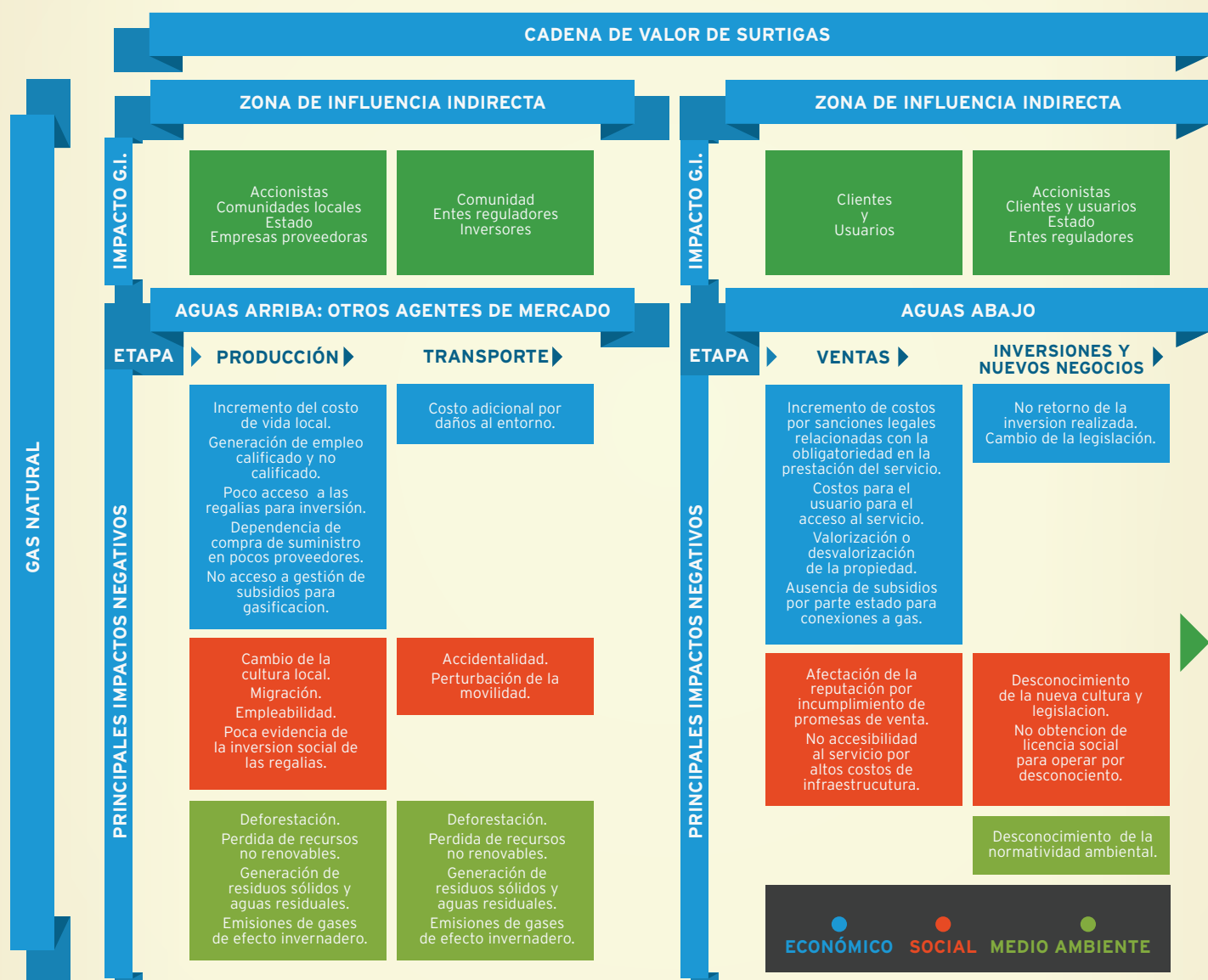
# CADENA DE VALOR DE SURTIGAS

La cadena de valor extendida de Surtigas ha sido analizada en el Taller de Construcción del Reporte de Sostenibilidad 2013, con la participación de más de 22 personas, representantes de todas las áreas que componen la organización, entre ellas, administrativas, comerciales y operacionales.

Como parte de ese proceso, se han identificado los procesos de dicha cadena, definidos de la siguiente forma:

## PRIMERA FASE DE LA CADENA DE VALOR: AGUAS ARRIBA

Esta primera fase se relaciona con los procesos previos a la entrega de servicio, desde su explotación realizada por grandes empresas petroleras del país (Ecopetrol y Chevron); y la distribución terrestre a través de ductos, donde tiene participación la empresa PROMIGAS - principal accionista de Surtigas - en diferentes ciudades colombianas, siendo el principal transportador de gas natural del país.



### • PRODUCCIÓN:

Es realizada por empresas nacionales e internacionales, donde Surtigas no tiene alcance. Surtigas compra directamente el gas en boca de pozo y tiene contratos con productores como Ecopetrol y Chevron, asegurando el suministro en forma confiable, segura, y económica.

### • TRANSPORTE:

Los contratos de compra de gas son a largo plazo para asegurar el suministro de éste, en forma frecuente y segura. El transporte se contrata directamente a Promigas.

En casos de lejanía a la red, se han realizado almacenamientos menores para abastecer comunidades de bajos recursos y con difícil acceso al servicio de gas, a través de los ductos virtuales.

**@funsurtigas**  
Conoce la #CadenadeValor de #Surtigas construida para el Informe GRI G4  
<http://bit.ly/1gbbsOq> #RepSurtigas



## SEGUNDA FASE DE LA CADENA DE VALOR: AGUAS ABAJO

### CADENA DE VALOR DE SURTIGAS

IMPACTO G.I.

Contratistas Clientes Terceros Entes reguladores	Contratistas	Conexión de Servicios	Clientes y Consumidores
---	--------------	-----------------------	-------------------------

### AGUAS ABAJO

GAS NATURAL

PRINCIPALES IMPACTOS NEGATIVOS

ETAPA	SERVICIOS NO REGULADOS	CONSTRUCCIONES	CONEXIÓN DE SERVICIOS	SUMINISTRO / CONSUMO
	Sobrecostos para clientes y usuarios por diferenciación en el precio comercial. Quejas y reclamos por baja calidad en realización de trabajos. Costos operacionales mayores.	Sobrecostos por recurso humano no competente.	Incremento de costos por sanciones legales relacionadas con la obligatoriedad en la prestación del servicio.	Disminución del costo para el usuario por sustitución de energético. Sobrecostos para el usuario por consumo no responsable.
	Difícil acceso a zonas de alto riesgo para la prestación de servicios.	Perturbación de la movilidad. Empleabilidad baja. Involucramiento de la comunidad en temas de emergencias.	Empleabilidad	Disminución de enfermedades respiratorias por sustitución de energéticos contaminantes. Empleabilidad.
		Generación de residuos. Falla en la operación de llenado deodorante.	Generación de residuos.	Emisiones de gases de efecto invernadero. Emergencias por desastres ambientales, derrumbes, inundaciones y/o escapes de deodorante.

#### • VENTA Y ENTREGA DE SERVICIO:

Una vez realizado el suministro del servicio, se inicia el proceso de venta y entrega a clientes industriales y residenciales de las poblaciones que atendemos.

#### • INVERSIONES Y NUEVOS NEGOCIOS:

El proceso debe ser parte de una debida diligencia, que contemple aquellos asuntos ambientales y sociales que podrán afectar el proyecto de inversión en particular. Con ellos podemos contar con el conocimiento de la línea base completa para revisar la trazabilidad de compromisos con autoridades y comunidades, así podremos gestionar adecuadamente dichas inversiones y nuevos negocios.

#### • SUMINISTROS NO REGULADOS:

Se trata de todo servicio que se brinda a los clientes, que tengan consumos iguales o superiores a 80.000 m3/mes.

#### • CONSTRUCCIÓN:

Es la instalación de servicios en los domicilios de los usuarios y clientes. Se trabaja a partir de los ductos y se conecta para prestar el servicio.

#### • CONEXIÓN DE SERVICIOS:

Para aquellos contratos firmados por el servicio, se realiza la conexión a los domicilios de los clientes industriales y domiciliarios.

#### • CONSUMO DE SERVICIO:

Es el uso de suministro de gas por parte de los clientes y usuarios.



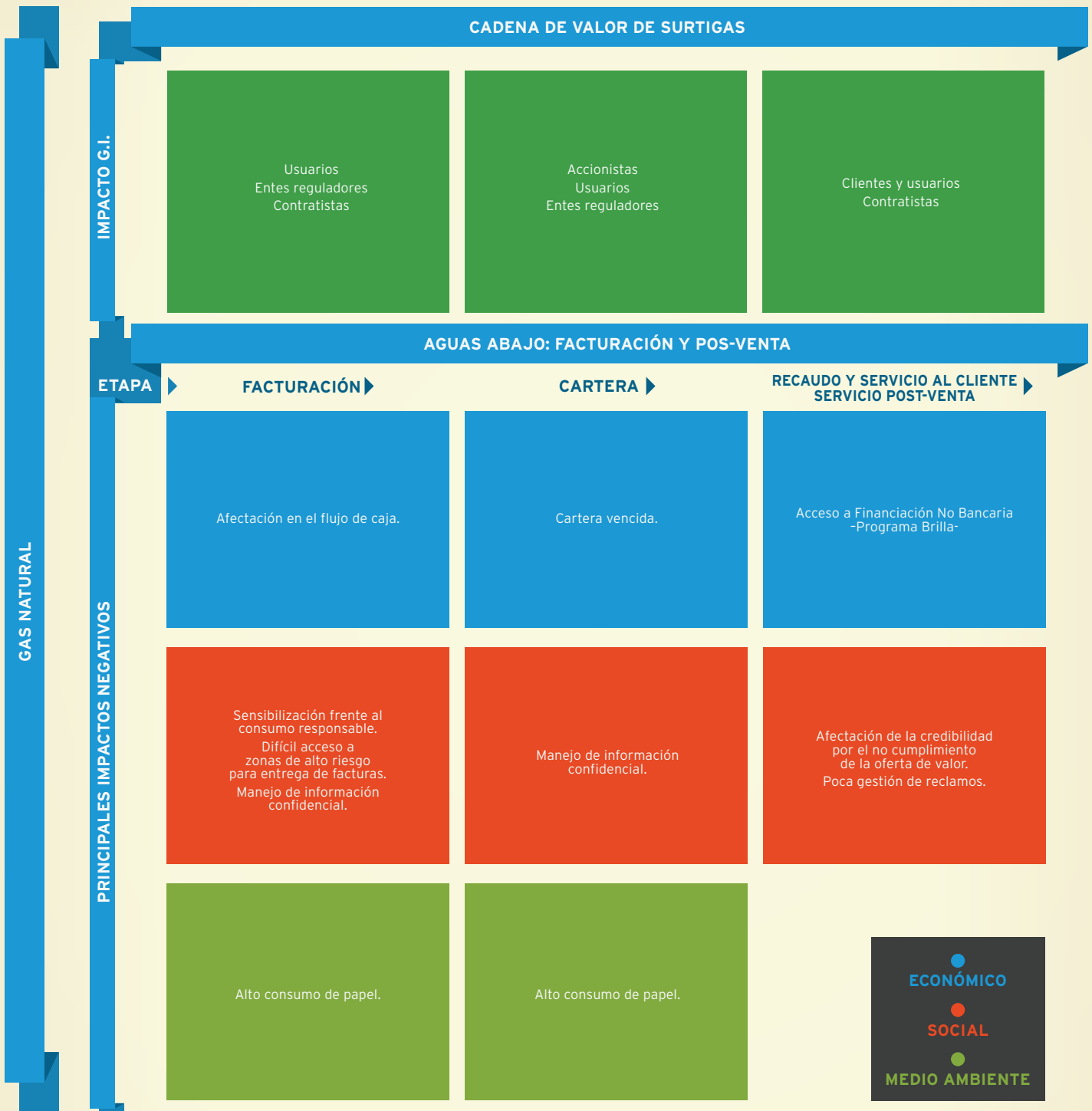
@funsurtigas

Conoce los principales impactos de #Surtigas a través de su #CadenadeValor  
<http://bit.ly/RepSurtigasCV>  
#RepSurtigas



# CADENA DE VALOR DE SURTIGAS

EN ESTA ETAPA ENTRAMOS EN TEMAS DE FACTURACIÓN Y POST VENTA.



## • FACTURACIÓN:

Se realiza una vez al mes. Es la instancia de cobrar por los servicios y comunicar ofertas de productos del Programa Brilla, y demás beneficios, principalmente, a los clientes residenciales.

## • CARTERA:

Se cuenta con una plataforma tecnológica que resguarda la información privada de los clientes y sus consumos.

## • RECAUDO Y SERVICIO AL CLIENTE Y SERVICIOS POST VENTA:

Se realiza servicio al cliente y a usuarios post venta, donde se hace el seguimiento y control de éste, por medio de nuestro Call Center y otros canales de comunicación y monitoreo; también se reciben servicios de emergencia y de mantenimiento. Asimismo, se ofrecen por diversos canales productos del programa Brilla.





Cuando hablamos de **Materialidad** nos referimos a los **asuntos relevantes** de la empresa, que en el caso de **Surtigas**, implica la responsabilidad para con sus impactos y sus riesgos.

Incorporamos **expectativas y prioridades** de nuestros grupos de interés para incluir en nuestro análisis de los asuntos clave de **sostenibilidad** y su impacto en nuestro negocio.

## EVALUACIÓN DE LA MATERIALIDAD

Utilizando los resultados de la evaluación interna, que incluye las políticas, estrategias y marco organizativo y de procesos; y externa, que incluye contexto, retos futuros, leyes y reglamentaciones, entre otros, se creó la Matriz de Materialidad, para identificar los asuntos relevantes de Surtigas. Estos asuntos relevantes son:

- Fundamentales para la estrategia de sostenibilidad y el reporte de sostenibilidad basado en el marco GRI G4.
- Relevantes para el negocio y sus riesgos.
- De gran importancia para la comunicación externa e interna.
- Vital para dar respuesta a las partes interesadas sobre sus opiniones y expectativas.
- Estratégicos en cuanto a asuntos materiales identificados por la industria de Distribución de Gas.

## PROCESO DE DETERMINACIÓN DE LA MATERIALIDAD

El proceso de determinación de la Materialidad se volvió fundamental para las nuevas directrices GRI G4, porque implica un involucramiento clave de los Grupos de Interés en la definición de los asuntos relevantes de la empresa.

Partiendo de lo anterior, en Surtigas realizamos un trabajo exhaustivo para definir la materialidad de la organización, poder reportar nuestra gestión económica, social y ambiental de 2013, y para alimentar nuestro modelo de gestión sostenible.

## RESULTADO DEL PROCESO

### Identificación de asuntos significativos

Los grupos de interés, que se convierten en fuentes de información, identifican problemas y temáticas significativas. Para ello, se utilizan diferentes fuentes y estrategias.

### Fuentes y estrategias primarias:

- Dialogo 2.0 en redes sociales.
- Página web corporativa de Surtigas y Fundación Surtigas
- Encuestas de percepción de trabajadores, clientes industriales, proveedores y contratistas.
- El proceso de revisión estratégica y tendencias del sector de Petróleo y Gas.
- Estudio de Materialidad de ARPEL
- DVFA KPI ESG 3.0 Alemán
- DJSI 2013 y 2014
- Benchmarking de de la industria (Gas Natural Fenosa, Enagas, Total, BG Group).
- Focus group a clientes residenciales y Comunidad de Islas del Rosario.
- Entrevistas en profundidad a líderes de opinión, entre los

que se encuentran: Gobernador de Bolívar, Alcalde de Montería, representante de Caracol Radio Colombia, Rector de Universidad Tecnológica de Bolívar, Representante del ente regulador Naturgas, Directora de ONG, Funcicar, y Vocales de Control, entre otras.

- Entrevistas a directivos de Surtigas: Gerente General, Representante del Pacto Colectivo, Director de Atención al Cliente, Jefe de Atención a Usuarios, Jefe de Créditos Brilla, Director de Talento Humano, Jefe de Gestión de Proyectos y Procesos, Director de la Fundación Surtigas, Secretaria General, y Oficial de Cumplimiento de Surtigas y Promigas, entre otras.
- Revisión de las normas y leyes de regulación.

En función de temáticas definidas por la industria y a través del diálogo con los grupos de interés, se determinó la importancia de los asuntos clave.

## DETERMINACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE LA MATERIALIDAD PARA SURTIGAS

Para realizar el ejercicio de priorización de asuntos relevantes, utilizamos un conjunto coherente de filtros que nos ayudaban a determinar la importancia de cada tema y elaborar una lista de los asuntos más trascendentales para Surtigas.

### Criterios para ejercicio de priorización de funcionarios de la empresa

- Evaluación de los distintos funcionarios de Surtigas.
- Valores clave de la organización, sus políticas, estrategias, sistemas de gestión operativa, objetivos y metas; implicaciones financieras directas, y nivel de impacto que tienen nuestras actividades en el planeta y la sociedad.
- Impactos a los intereses y/o expectativas de los grupos de interés.
- Riesgos y oportunidades reputacionales y riesgos significativos.

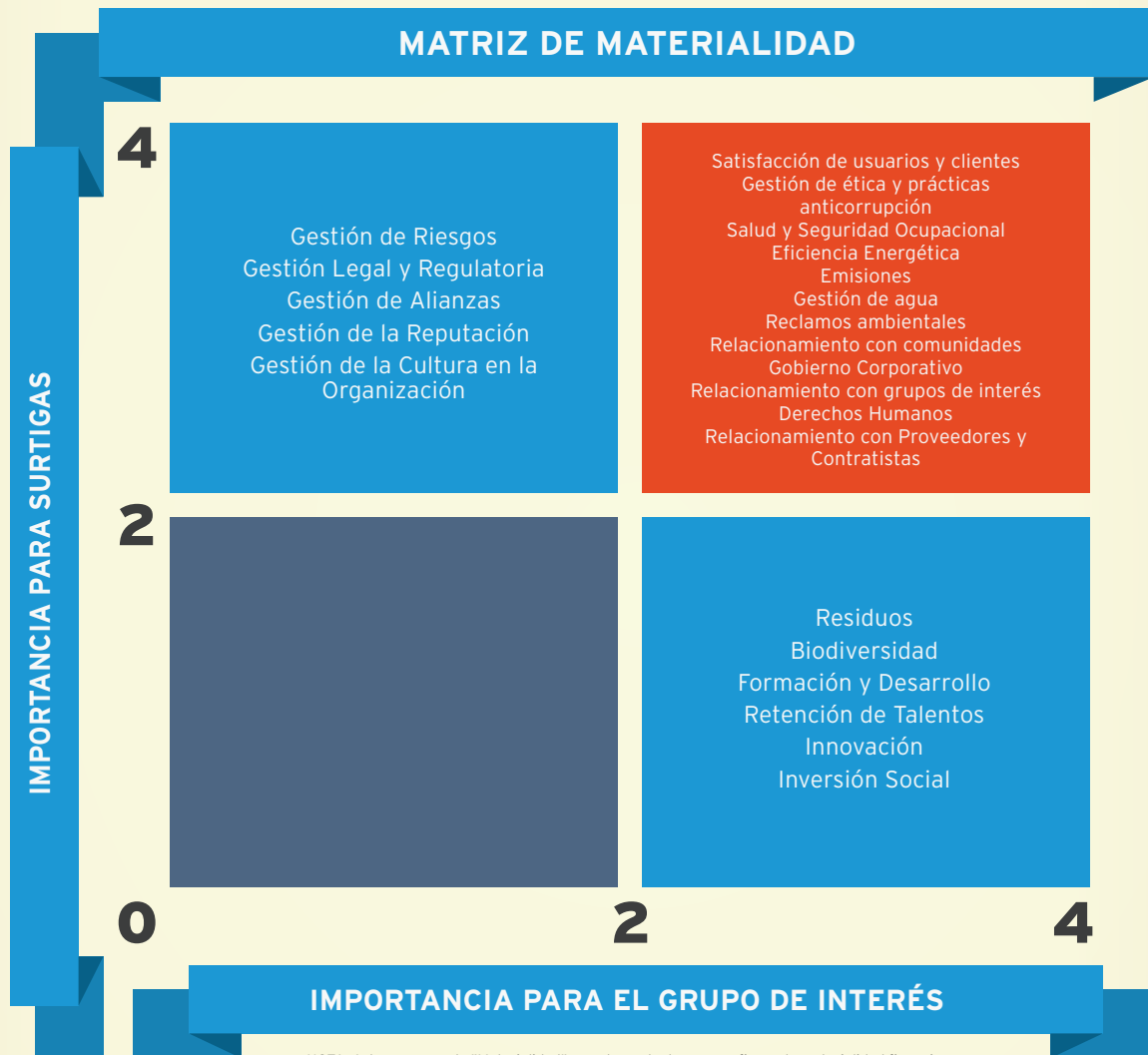
### Criterios para ejercicio de priorización con Grupos de Interés

- Líderes de opinión
- Encuestas online para con proveedores, contratistas, colaboradores y clientes industriales.
- Principales temas y retos para el sector, de acuerdo a su industria y competidores.
- Leyes, reglamentos, acuerdos internacionales o acuerdos voluntarios con importancia estratégica para la organización y sus grupos de interés.
- Impactos razonablemente estimados de sostenibilidad, riesgos u oportunidades identificadas a través de la investigación por personas de reconocida experiencia, o por órganos de expertos, con credenciales reconocidas en el campo.



# MATERIALIDAD

Esta **matriz de materialidad** ilustra los temas que consideramos de mayor relevancia para nuestros grupos de interés, que deben tomar decisiones informadas sobre el **desempeño ambiental, social y económico de Surtigas**.



Cabe destacar que para Surtigas, tanto los Reclamos Ambientales, como los Derechos Humanos son asuntos muy significativos en la agenda internacional y nacional; de igual forma la actuación de proveedores y contratistas, teniendo en cuenta que ésta puede impactar solidariamente en Surtigas.

Estos son los asuntos estratégicos para Surtigas, que tienen o pueden presentar un impacto actual o futuro significativo, y que afectan su valor económico y reputacional.

**Validación**

Para la validación de la Matriz de Materialidad, en primera instancia, fue revisada por el Gerente General de la empresa y su equipo; luego se presentó ante la Junta Directiva de Surtigas, realizada el 27 del mes de febrero del 2014.

**Decisiones**

- Se definen Pilares de Sostenibilidad y sus principales Focos e Indicadores.
- Se establecen nuevos Indicadores de Sostenibilidad.
- Se realiza una nueva comunicación con los grupos de interés.
- Se incluye en el Informe de Sostenibilidad, las páginas web corporativas e informes locales.

**Utilizamos el Marco de Sostenibilidad de Materialidad de la Guía GRI G4 para definir los asuntos relevantes de Surtigas, tanto en el presente informe como en nuestro desarrollo de estrategias.**



# RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS

## INVOLUCRAMIENTO DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

La relación de Surtigas con sus Grupos de Interés es de vital importancia para el desarrollo de sus operaciones. El involucramiento de los Grupos de Interés parte de los esfuerzos de la organización para entender y hacer participar a sus partes interesadas, y de esta manera involucrarlas en sus actividades y procesos de toma de decisiones, sus necesidades y expectativas.

Desde nuestra gestión, trabajamos día a día por generar impactos positivos a cada uno de estos Stakeholders, además de establecer mecanismos de comunicación para un diálogo constante, activo y de doble vía.

Como resultado del proceso de co-construcción de este Informe de Sostenibilidad 2013, un equipo liderado por Fundación Surtigas junto a representantes de 12 áreas estratégicas de Surtigas elaboró un nuevo Mapa Estratégico de Grupos de Interés los cuales fueron, a su vez, priorizados según la pertinencia o relevancia estratégica.

## DETERMINACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS



## El Diálogo 2.0: una Conversación Abierta y Transparente con Nuestros Grupos de Interés

Surtigas es la primera empresa colombiana en realizar un Diálogo Online con sus Grupos de Interés, conectando sus retos empresariales con las expectativas de sus principales grupos de interés a través de los medios sociales de comunicación Twitter, Facebook, YouTube y LinkedIn.

Este proceso de Diálogo ha sido acompañado por el Centro de Capacitación Online en RSE para América Latina, CapacitaRSE, desarrollador de la metodología que en la región fue implementada por otras 3 empresas, siendo Surtigas la segunda a nivel regional en adoptar esta forma de diálogo, abierta y transparente, con sus Stakeholders.

Con el objetivo de realizar un seguimiento de la conversación con nuestros grupos de interés, y contribuir a la reputación de Surtigas en las redes sociales, se creó el hashtag #RepSurtigas, que hemos venido utilizando desde nuestra primera incursión en el Diálogo 2.0 realizado en 2012.

La estrategia de comunicación online para nuestra Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial y Sostenibilidad, ha contribuido al posicionamiento de Surtigas en la discusión de Responsabilidad Social en América Latina. Además de la interacción con una diversa representación de nuestras partes interesadas, el Diálogo 2.0 nos permite identificar sus expectativas, inquietudes e intereses.

En la experiencia 2013, se reflejaron los siguientes temas como los de mayor interacción e interés por parte de nuestros Stakeholders online, algunos de los cuales concuerdan con los asuntos de Materialidad relevados en este Informe:

- Ciudadanía Corporativa
- Inversión Social de Impacto con las Comunidades
- Programa de Negocios Inclusivos: Brilla
- Gestión Sostenible: comunicada por su Gerente General
- El rol con las Comunidades Rurales
- La Gestión de la Huella de Carbono
- Programa Jóvenes con Valores Productivos

Esta práctica innovadora que realiza Surtigas desde 2012, se encuentra alineada con las mejores prácticas a nivel mundial de Stakeholder Engagement -Compromiso con los Grupos de Interés- que se realizan a través de medios sociales, según lo refleja el Sustainability Media Index (SMI).

A su vez, el #RepSurtigas 2012 contó con una revisión independiente de tercera parte realizada por el Comité de Expertos de la plataforma ReporteSustentable.com, conformada por reconocidos especialistas en Responsabilidad Social de la región. Del mismo modo, la revisión crítica de nuestro Informe de Sostenibilidad 2012, fue publicada en el sitio web de Reporte Sustentable para su difusión pública y contribuyó a identificar oportunidades de mejora para nuestra Gestión de Sostenibilidad.

Cifras del Impacto del Diálogo 2.0 a partir del #RepSurtigas +300% >> Crecimiento de un 30.% de usuarios de Twitter en la cuenta @funsurtigas de 2012 a 2013. 814 seguidores al finalizar el Diálogo 2.0 en 2012 y 3470 seguidores al finalizar el ciclo en 2013.

30 días de Diálogo 2.0 para el Informe de Sostenibilidad 2012, se realizó desde el 29 de Abril al 30 de Mayo de 2013.

1300 reproducciones de nuestros videos sobre los aspectos centrales del Informe de Sostenibilidad 2012, a través de YouTube.

## Comunicación con grupos de interés

En Surtigas adoptamos una comunicación horizontal de doble vía, que ha sido fundamental para fortalecer el relacionamiento con nuestros grupos de interés. Nuestra estrategia de comunicación tanto interna como externa dispone de canales y mecanismos pensados de acuerdo a las necesidades, disponibilidad y nivel de usabilidad de nuestros interlocutores, logrando de esta forma diálogo, conceso y construcción colectiva.

Lo invitamos a visualizar los mecanismos de comunicación con nuestros grupos de interés, en la versión web del Informe: <http://bit.ly/RepSurtigasGI>



“Nuestro **tercer Informe de Sostenibilidad 2013**, describe las operaciones de Surtigas en la **distribución y comercialización de gas natural**; especificando los impactos generados sobre las personas, las comunidades y el medio ambiente, en los departamentos de **Bolívar, Córdoba, Sucre, Magdalena y Antioquia.**”

El informe reporta nuestro enfoque de sostenibilidad y las acciones que hemos realizado durante el año 2013 para promover las prácticas responsables y sostenibles. Para efectos de nuestra empresa también aplica para el periodo fiscal 2013. El alcance corresponde a todas las operaciones y servicios de Surtigas, e Incluye, a nuestros contratistas, especialmente en temas laborales, de seguridad y medioambiente.

De igual manera incluye, el Comunicado de Progreso al Pacto Global (CoP) referido al nivel de integración de los diez principios que promueve el Pacto en las áreas de Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción, bajo la premisa de responsabilidad pública, transparencia y mejora continua.

Para la elaboración de este documento, se consideraron los aportes de nuestros grupos de interés, recabados a lo largo del año, por medio de la interacción y el diálogo permanente. La selección de los contenidos fue el resultado un proceso de definición de materialidad, donde se determinaron los asuntos prioritarios de Surtigas, definidos por las partes interesadas de la empresa.

Este Informe ha sido elaborado de acuerdo con la Global Reporting Initiative (GRI) de informes de sostenibilidad G4, en concordancia a nivel CORE, ya que consideramos representa el marco de Informes de Sostenibilidad más avanzado, disponible hoy en día.

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

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

Más de 7.000 informes fueron publicados en 2012, muchos de ellos utilizando el marco de GRI, la versión más reciente del marco GRI, G4, fue lanzado en mayo de 2013.

Para más información consulte:

[www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)


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


PARA MAYOR INFORMACIÓN SOBRE LOS CONTENIDOS, CONSULTAS, SUGERENCIAS O COMENTARIOS, COMUNÍQUESE CON:

**MARÍA CLAUDIA TRUCCO DEL CASTILLO**

Directora Fundación Surtigas - Sostenibilidad

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

 [maria\\_claudia\\_trucco](https://www.linkedin.com/in/maria-claudia-trucco)

 [@MaClaudiaTrucco](https://twitter.com/MaClaudiaTrucco)

Cra. 47 N° 30-143 Barrio Armenia  
Cartagena de Indias - Colombia



# SURTIGAS, NUESTRA EMPRESA

“Creada en **1968** Surtigas es una **empresa de servicios públicos** que día a día reafirma su compromiso de ser una empresa de **excelencia en la distribución y comercialización del gas natural.**”

Creada en 1968 Surtigas es una empresa de servicios públicos que día a día reafirma su compromiso de ser una empresa de excelencia en la distribución y comercialización del gas natural.

Como Surtidora de Gas del Caribe S.A.-Empresa de Servicios Públicos “Surtigas S.A. - E.S.P -”, desde hace más de 4 décadas, llevamos el servicio del gas natural y servicios asociados, a más de 600.000 hogares, 6.250 clientes comerciales y más de 315 clientes industriales. De esta manera, hemos alcanzado una cobertura del 90% en nuestra zona de influencia, atendiendo a clientes pertenecientes en un 80% a los estratos 1 y 2, con un servicio, que además de contar con altos estándares internacionales de calidad, resultan una solución concreta para el mejoramiento de la calidad de vida de las familias.

Somos la empresa colombiana de distribución y comercialización de gas natural, que atiende la mayor zona geográfica del país, con 90.000 km<sup>2</sup>. Operamos en 149 poblaciones de los departamentos de Bolívar, Córdoba, Antioquia, Sucre y Magdalena.



## RESPECTUOSOS DE LA REGULACIÓN

Como empresa de servicios públicos uno de nuestros principales compromisos lo constituye el respeto a la regulación que ejerce la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), y el cumplimiento a los controles que realiza periódicamente la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD).

La SSPD nos ha calificado en 2012, en el Rango “Más Alto” en el Nivel de Satisfacción de los usuarios, y en el 6to. puesto a nivel general dentro de la industria de gas en Colombia.

## NOSOTROS

Nuestra sede principal se encuentra en Cartagena de Indias, capital del departamento de Bolívar. Tenemos, además, representación en agencias y oficinas, a lo largo de los 4 departamentos en los que prestamos el servicio.

Nuestra compañía está compuesta por 444 colaboradores directos y más de 3.000 empleados indirectos, de 39 empresas contratistas, que se han convertido en aliados estratégicos de nuestra gestión; y que comparten el compromiso con el desarrollo local y del país, bajo un enfoque sostenible que hace que en cada acción o práctica promovamos mayor equidad y bienestar, y mejor calidad de vida.

## NUESTROS LOGROS

Gracias al compromiso y el accionar de nuestra gente y la cercana relación con nuestros Grupos de Interés, en 2013, bajo un enfoque de innovación, hemos logrado:

## NUESTROS LOGROS

- Extendernos a mercados internacionales, como el norte de Perú, a través de la empresa Gases del Pacífico.
- Consolidar el Programa Brilla (Modelo de Negocio Inclusivo -Financiación No Bancaria-), que representa el 17% de las utilidades de la compañía con un alto nivel de aceptación, enfocado en la mejora de la calidad de vida y desarrollo, de toda su cadena de valor.
- Conectar 43.407 nuevos usuarios durante el año 2013, que representa un récord de conexiones para la compañía.
- Alcanzar un nivel de cobertura en la distribución del gas superior al 90% en nuestras operaciones en Colombia.
- Mantener una alta calidad de servicio, para todos nuestros clientes, y alcanzar una alta eficiencia en negociaciones con los clientes industriales.
- Fortalecer nuestra articulación público privada para el beneficio de la sociedad.
- Mantener e incrementar el nivel de satisfacción y bienestar de todos los que conformamos la familia Surtigas.
- Ser más eficaces en la preservación del medio ambiente, minimizando nuestro impacto con acciones concretas.
- Mantener el compromiso de disminuir los índices de accidentalidad de nuestros empleados y contratistas.
- Consolidarnos como una de las empresas con mejor reputación.
- Seguir involucrando la gestión sostenible en todos nuestros procesos y actividades, y medirnos con indicadores concretos para la mejora continua.



# SURTIGAS, NUESTRA EMPRESA

## NUESTRA MISIÓN Y VISIÓN

### MISIÓN

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

### VISIÓN

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

### POLÍTICA CORPORATIVA

Surtigas está comprometida en 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.

En consecuencia, es nuestra prioridad de Surtigas, satisfacer las necesidades y atender las expectativas de nuestros grupos de interés: usuarios, colaboradores, proveedores, comunidades, accionistas y sociedad en general, en la prestación del servicio público de distribución y comercialización de gas natural, y otros servicios asociados, garantizando:

- Un servicio continuo, seguro, cómodo y económico.
- El desarrollo integral del talento humano, en ambientes de trabajo saludables que previenen lesiones y enfermedades.

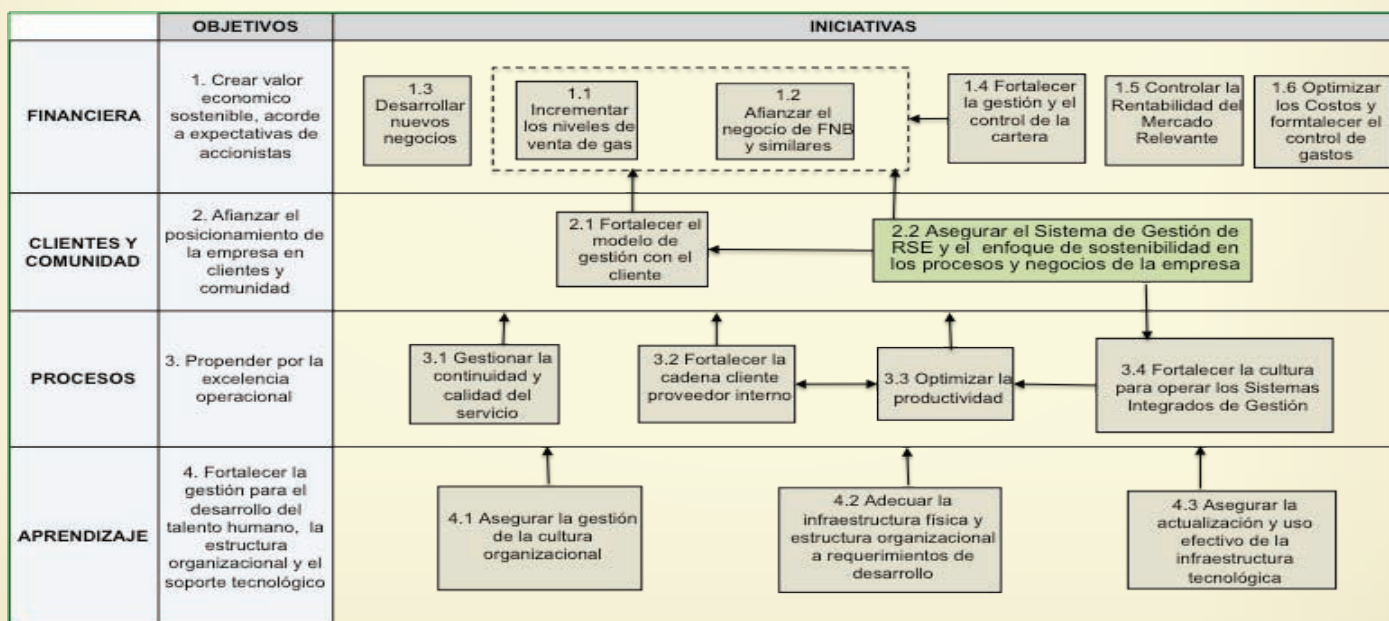
- La prevención y respuesta efectiva a las emergencias.
- El control de impactos y riesgos estratégicos, de operaciones, financieros y de cumplimiento, que afectan de manera significativa la operación y sostenibilidad de la empresa.
- La contribución en la prevención de la contaminación y la preservación del medio ambiente.
- El aporte al desarrollo socio-cultural y económico de la región.
- El cumplimiento de los requisitos legales y otros aplicables y, los recursos necesarios para la implementación de esta política.

### OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

La puesta en marcha de la Política Corporativa depende de la alineación de nuestro Gobierno Corporativo y de todos los integrantes de la compañía, con los siguientes Objetivos Estratégicos:



Estos objetivos estratégicos fueron acordados en el segundo semestre de 2013, y son objeto de seguimiento, control y actualización permanente, a partir del mapa estratégico establecido por la organización para el período 2013, son revisados y actualizados en función a los desafíos que nos planteamos para 2014.



# SURTIGAS, NUESTRA EMPRESA

## MODELO DE GESTIÓN SOSTENIBLE

Nuestra gestión de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) está inmersa en todas las actividades de la compañía, a partir de un Modelo de Gestión Sostenible que involucra a todos los grupos de interés, quienes están comprometidos con el mejoramiento continuo en las líneas de acción estratégicas fijadas, creando valor para la compañía en lo económico, social y ambiental.

Este accionar está orientado a minimizar riesgos, explorar nuevos mercados e innovar para alcanzar los más altos niveles de productividad, excelencia y competitividad.

Nuestro enfoque de sostenibilidad recoge y adopta estándares y referentes nacionales e internacionales, que nos permiten estar a la par de las grandes compañías que contribuyen con un mundo más sostenible. Algunas de las más destacadas son las siguientes:



## MODELO DE GESTIÓN SOSTENIBLE DE SURTIGAS



## CONTEXTO REGIONAL

Colombia es un país con 47 millones de habitantes, con una economía emergente que la ha transformado en una de las potencias de la región.

El país ocupa el tercer lugar en el mundo en el Índice del Planeta Feliz, que mide el desarrollo de los países con base en la expectativa de vida, la percepción subjetiva de felicidad y la huella ecológica.

En Colombia la esperanza de vida es de 74-79 años y la mortalidad infantil se ubica en 15,92 por mil; el 93,4% de los colombianos saben leer y escribir; y se invierte alrededor de 7,3% del Producto Interno Bruto (PIB) en educación.

### ECONOMÍA, EMPLEO Y DISTRIBUCIÓN DE LA RIQUEZA

El PIB de paridad de poder adquisitivo de Colombia ocupa el 4to. puesto en América Latina y el puesto 28 a nivel mundial.

La economía de Colombia ha experimentado un crecimiento promedio anual de 5,5% desde 2002, con la inflación más baja de la región durante 2013.

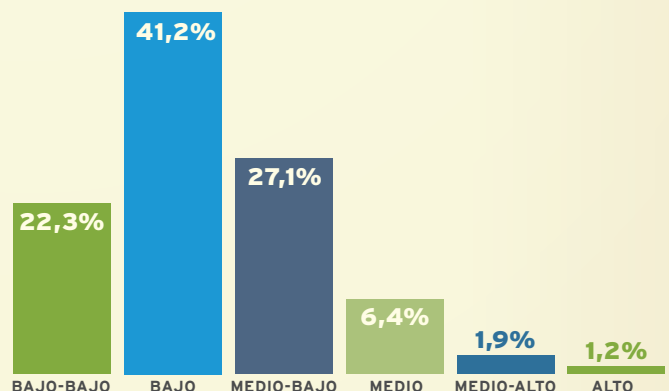
En dicho período, el desempleo cayó a 9,6%, el más bajo de los últimos 13 años, pero persiste un subempleo mayor al 30% y una economía informal cercana a 50%, según estadísticas del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). Cabe destacar que, en las ciudades de Montería y Cartagena, las capitales de los departamentos de Córdoba y Bolívar (donde Surtigas tiene presencia), el empleo informal alcanza niveles de un 63% y un 55%, respectivamente.

El sector de servicios en Colombia representó en 2012, el 55,1% del PIB del país, mientras que 68% (tanto en empleos formales como informales) de 23 millones de colombianos -fuerza laboral del país- fueron empleados en este sector.

Pese al crecimiento, la desigualdad en la distribución de riqueza, mantiene en aproximadamente a un 36% de personas en condiciones de vulnerabilidad social; y un 37% de la población en condiciones de pobreza.

### Estratificación Socioeconómica en Colombia y Servicios Públicos

Los estratos y porcentajes por hogares, de acuerdo al último censo de 2005, son los siguientes:



Surtigas provee el servicio de gas natural y Financiación no Bancaria - Programa Brilla- en más de un 80% a los estratos 1 y 2, por lo que nuestro compromiso con el desarrollo social y el incremento de la calidad de vida de nuestros usuarios, colaboradores y aliados estratégicos, es prioritario, de tal forma que podamos lograr también el crecimiento sostenido de la compañía.



# CONTEXTO REGIONAL

## LA TARIFA DEL GAS NATURAL

En 2013, la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) expidió diversas resoluciones dentro del marco regulatorio para el negocio de distribución y comercialización de gas natural, de las que se destacan:

- CREG 202: por la cual se establecieron los criterios generales para remunerar la actividad de distribución de gas combustible por redes de tubería.
- CREG 137: mediante la cual se establecieron las Fórmulas Tarifarias Generales para la prestación del servicio de gas combustible para usuarios regulados.
- CREG 089; en la cual se reglamentaron los aspectos comerciales del mercado mayorista de gas natural.
- CREG 123: en la que se estableció el reglamento de comercialización de gas natural y la resolución.
- CREG 124: por la cual se establecieron las reglas para la selección del gestor del mercado de gas natural.

Asimismo, a nivel nacional, según la Asociación Colombiana de Gas Natural -Naturgas-, en 2012, se incrementó la cobertura del servicio a 6,5 millones de hogares en todo el país.

La meta del sector es que en dos años el gas natural beneficie a 33 millones de colombianos.

## LA INDUSTRIA

El aporte al PIB de la producción de minería, petróleo y energía eléctrica equivale aproximadamente al 12,5% del PIB total. El sector petrolero aporta el 7,1% al PIB total; el minero, un 2,7%; el eléctrico, un 2,3%; y la producción de gas, un 0,5%.

## CARTAGENA, NUESTRA SEDE

La Encuesta de Percepción Ciudadana "Cartagena, Cómo Vamos" de 2013, arrojó entre sus principales resultados los siguientes:

▶ Los cartageneros siguen estando satisfechos de Cartagena como una ciudad para vivir, con un 63% de sus habitantes que así lo señala.

▶ Más cartageneros creen que la ciudad va por buen camino, al pasar de 35% en 2012, al 41%, en 2013.

▶ Menos cartageneros se sintieron pobres en 2013. La estadística pasó del 30% en 2012, al 24%, en 2013.

▶ Entre las mayores preocupaciones de los cartageneros se encuentran la seguridad (violencia), la obtención de una vivienda, la calidad educativa, el empleo, y los problemas de infraestructura y movilidad.

▶ Los cartageneros se mantienen satisfechos con la prestación de los servicios públicos. Los índices de satisfacción, con más del 90%, los tienen el gas domiciliario, la telefonía celular y la televisión por cable.

▶ Surtigas, el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) y Aguas de Cartagena, son las instituciones mejor calificadas en 2013.

## ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD Y SISTEMA DE GESTIÓN DE RIESGOS

La realización de un estudio de materialidad nos permitió establecer 5 pilares de Sostenibilidad alineados a la operación de la empresa, y a nuestra misión, visión, y los objetivos estratégicos. Estos asuntos prioritarios, son temas transversales a la organización, y trazan el camino hacia el cual direccionamos nuestro enfoque de gestión sostenible.

Para Surtigas, la Sostenibilidad es la apuesta por el equilibrio entre los aspectos sociales, económicos y ambientales. Hoy en el mundo de los negocios y de la nueva sociedad, el criterio de gestión sostenible adquiere fuerza. En este sentido, Surtigas ha sido pionera dentro de las empresas del sector de Energía y Gas en Colombia, por insertar su visión de Sostenibilidad en el ADN de su cultura organizacional.

# DEFINICIÓN DE LOS PILARES DE SOSTENIBILIDAD

PILARES DE SOSTENIBILIDAD	PRINCIPALES FOCOS DE GESTIÓN Y REPORTABILIDAD
<b>PILAR 1:</b> GESTIÓN RESPONSABLE Y ÉTICA EMPRESARIAL	Gobierno Corporativo / Ética / Corrupción Cumplimiento Legal y Regulatorio / Desempeño Económico
<b>PILAR 2:</b> GESTIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE Y NEGOCIOS INCLUSIVOS	Privacidad / Satisfacción de Cliente / Calidad de Vida
<b>PILAR 3:</b> RELACIONAMIENTO CON COMUNIDADES	Empleabilidad / Fortalecimiento del Tejido Social / Educación
<b>PILAR 4:</b> OPERACIÓN RESPONSABLE Y SOSTENIBLE	Construcción Sostenible / Eficiencia Energética / Gestión de Gases de Efecto Invernadero (GEI) / Gestión de Residuos y Reciclaje / Gestión del Agua / Salud y Seguridad Laboral / Relacionamiento con Proveedores y Contratistas
<b>PILAR 5:</b> BIENESTAR Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	Derechos Humanos / Formación y Desarrollo / Relaciones y Condiciones Laborales





# SURTIGAS, NUESTRA EMPRESA

## INICIATIVAS NACIONALES E INTERNACIONALES A LAS QUE ADHERIMOS

Nuestro enfoque de sostenibilidad adhiere a iniciativas internacionales y nacionales, en los aspectos que hacen al desarrollo sostenible (económico, social y ambiental) para fortalecer y nutrir el mencionado enfoque y nuestra gestión con la actualización constante y la interrelación con los principales organismos y referentes en la materia.

Lo invitamos a visualizar las asociaciones e iniciativas a las que está vinculada Surtigas, en la versión web del Informe: <http://bit.ly/IniciativasSost>

## GESTIÓN DE RIESGO

Para llevar adelante el Plan Estratégico de Surtigas, en cuanto a los riesgos inherentes a la operación y actividad diaria, han sido delegados por la Junta Directiva, dos miembros del Comité de Auditoría, con la responsabilidad de analizar el proceso de identificación, tomar en cuenta el impacto y la probabilidad de ocurrencia, y considerar las oportunidades de carácter económico, social y ambiental.

Por su parte, la Dirección de Auditoría interna, basada en los riesgos estratégicos del negocio calificados por la administración, elabora su Plan Anual y presenta al Comité de Auditoría, la valoración de riesgos de la empresa y los procesos que van a ser evaluados anualmente (calificados como altos, medios y bajos); así como también, los que no van a ser evaluados. Asimismo, trimestralmente se presentan los resultados de los procesos auditados.

En la medida en que se desarrolla la evaluación de los procesos, se consulta a los diferentes grupos de interés sobre los diferentes riesgos que podrían impactar en las operaciones, para tomar las medidas más apropiadas que contribuyan a minimizar los efectos negativos en los aspectos económicos, ambientales y sociales.

### ANÁLISIS DE RIESGOS

Somos una empresa dedicada principalmente a la prestación del servicio público de distribución y comercialización de gas natural y negocios conexos.

La actualización de los componentes tarifarios de nuestro principal negocio está ligada a los factores macroeconómicos que determinan el nivel de actividad económica del país. No obstante, dichas fluctuaciones son trasladadas a los usuarios finales conforme lo establece el marco regulatorio, que en tal sentido ha dispuesto la Comisión de Regulación de Energía y Gas -CREG-. Por lo que de manera directa, el impacto de las mismas sobre la estructura financiera de la Compañía, no tiene representatividad.

### Dependencia del personal clave

No tenemos dependencia de personal clave. Podemos acceder a la contratación de personal calificado ante la ausencia de alguno de nuestros directivos o funcionarios estratégicos.

### Dependencia de un sólo Negocio

Nuestra principal actividad está dada por la distribución y comercialización del gas natural. No obstante, hemos venido consolidando esfuerzos por diversificar nuestro portafolio de ingresos a través del Programa de Financiación No Bancaria - Programa Brilla.

De todas formas, tenemos aún mucho potencial de crecimiento y consolidación en cuanto a su actividad principal en nuestra zona de influencia, y departamentos cercanos; así como en nuevas geografías, regiones o países.

### NUESTROS RIESGOS



### Riesgos de nuestra estrategia

En Surtigas tenemos un conocimiento amplio del potencial de desarrollo del negocio, gracias a nuestra cultura de excelencia, y un conocimiento especializado en constante actualización para la prestación del servicio. Las oportunidades de crecimiento y rentabilidad basados en nuestras principales actividades, permiten visualizar en el presente y en el futuro, un fortalecimiento y solvencia sostenida.

### Vulnerabilidad ante variación de tasa de interés y tipo de cambio

Un cambio en la tasa de interés podría afectar positiva o negativamente el costo de la deuda de nuestras obligaciones financieras. No obstante, la vulnerabilidad es mínima si se tiene en cuenta que los ingresos financieros que percibimos están atados también a la tasa de interés. Esto implica que si la tasa de interés sube, el gasto financiero de la compañía aumenta pero asimismo lo hace el ingreso financiero, con lo que se compensaría esta fluctuación. En cuanto al mercado cambiario, continua la tendencia hacia la apreciación del peso. El esquema regulatorio se ha diseñado de tal manera, que traslada las variaciones de esta variable macroeconómica al usuario final, por lo que este mercado no tiene vulnerabilidad ante eventuales fluctuaciones.



# GESTIÓN DE RIESGO

## Impactos posibles en las regulaciones

Los posibles impactos asociados a cambios regulatorios, motivados por los Organismos Estatales que norman las actividades de nuestro sector, son discutidos en el seno del gremio que cubre a las empresas que conforman la cadena de gas natural de Colombia, Naturgas. En éste participan productores, transportadores, los distribuidores/comercializadores, y demás empresas del sector.

Dado este espacio, toda la normativa, es ampliamente analizada y discutida su conveniencia con los Organismos Estatales. No obstante, la decisión final de aplicación de las nuevas normas recae sobre el Estado, por lo que los posibles impactos de cambios generados en la normas que hoy nos regulan, serán tema de estudio, una vez las mismas sean de conocimiento de los agentes y el público en general.

En todos los casos, los cambios regulatorios que se están dando se encaminan a garantizar el abastecimiento de gas en el país, y a organizar los procesos de compra, establecer mercados de corto plazo (mercado secundario), y estandarización de contratos.

## Impactos de disposiciones ambientales

Surtigas en su respeto a la legislación ambiental y otros aplicables a la actividad que realizamos, y fundamentalmente con base al cumplimiento del decreto 2820 de 2010, no presenta riesgo considerable en este aspecto.

El potencial riesgo está asociado, en este ámbito, a los eventos de derrame de sustancia química por el manejo del odorante para el gas natural, durante el transporte y el trasvase en las estaciones. Para minimizar este riesgo, el manejo del producto cuenta con controles de ingeniería y administrativos para asegurar la prevención de accidentes. También implementamos un plan de contingencia y emergencia para atender eficazmente una eventualidad en la vía pública, o bien, en alguna de nuestras estaciones de gas. Este plan es evaluado periódicamente a través de simulacros. Cabe destacar que no contamos con pasivos ambientales.

## Factores políticos

En Surtigas estamos sujetos al riesgo sistémico que afecta el clima de negocios en el país. El Riesgo Sistémico es aquel derivado entre otros aspectos, por cambios o modificaciones en el entorno general de la economía; a las condiciones macro y microeconómicas y de estabilidad política del país. Por otra parte, el régimen regulatorio del sector, y eventos no previstos o no previsibles en el comportamiento, derivados de una inestabilidad social, política y económica, sobre los cuales no tenemos la posibilidad de control, pueden afectarnos sustancialmente y de manera adversa, con impacto sobre nuestras finanzas o sobre la operatividad de la empresa.

## Riesgos de salud y seguridad ocupacional

En la creciente convicción de realizar trabajos con una visión responsable en relación a la seguridad de los trabajadores, se aplica un Sistema de Gestión de Seguridad para nuestros trabajadores y contratistas, que no solo permite cumplir con nuestro objetivo de interés superior, que es evitar accidentes que dañen a nuestros trabajadores; sino que también contribuye a mejorar la calidad de los servicios que aportan las empresas contratistas, lográndose una ganancia compartida, la cual se traduce en bienestar y calidad de vida para la sociedad en su conjunto.

Nuestros procesos identifican los riesgos laborales, los evalúan y analizan, para establecer las medidas que faciliten la eliminación de los peligros y riesgos laborales, o su reducción al mínimo, con miras a prevenir las lesiones, enfermedades y muertes ocasionadas por el trabajo.

## Riesgos sociales

En cuanto a los riesgos sociales, consideramos para ellos, los derechos laborales según la ley vigente, la convención de Derechos Humanos de Naciones Unidas y la Organización Internacional del Trabajo. Por ello, estipulamos procesos para prevenir casos de trabajo forzoso, discriminación, y fomentar la libertad de asociación y negociación colectiva.

De igual forma, cada vez toma más fuerza en nuestra gestión con la comunidad, el empoderamiento de éstas, y somos conscientes, que en definitiva son quienes otorgan o quitan la licencia para operar, principalmente en el caso de proyectos nuevos.

## Riesgos de gobernanza, transparencia y corrupción

En Surtigas contamos con un Código de Ética, que contempla las acciones a tomar en caso de conflicto de interés y rendición de cuentas, entre otros. También promueve programas de anticorrupción y soborno; y estipula el máximo respeto por las poblaciones donde operamos y demás partes interesadas.

Para dar cumplimiento y controlar posibles riesgos por estas causas, contamos con un Oficial de Cumplimiento y un canal de denuncias desde Promigas (nuestro principal accionista), entre otras formas de denunciar, que garantiza que las malas prácticas no ocurran, o bien sean reportadas, para que se tomen las medidas correctivas que correspondan, y se mitiguen hechos que generen una pérdida de valor y confianza para la empresa.

## RIESGOS ESTRATEGICOS (CRITICOS) DEL NEGOCIO

		VALORACIÓN RESIDUAL					
IMPACTO	Significante	5					
	Alto	4		5	4		
	Medio	3	9	10	6	1	
	Bajo	2		7	8	2	
	Insignificante	1	11			3	
Mapa de Riesgos			1	2	3	4	5
			Remoto	Bajo	Medio	Alto	Esperado
			Probabilidad de Ocurrencia				



TOLERANCIA	RANGO
● ACCEPTABLE	VR ≤ 4
● SE RECOMIENDA MEJORA	4 < VR ≤ 9
● NECESITA MEJORA	VR > 9

Ranking	Riesgo
1	Pérdida de competitividad en mercado de FNB
2	Deterioro de la cartera
3	Disminución del consumo de usuarios residenciales
4	Cambios en el entorno político y legal que incidan en la competitividad del negocio de gas
5	Pérdida de demanda en clientes industriales en redes propias
6	Pérdida de competitividad en instalaciones internas y trabajos varios
7	Ingreso de nuevos comercializadores en el mercado no regulado
8	Rotación de personal sin disponibilidad de reemplazo competente con énfasis en cargos críticos
9	Pérdida de continuidad en el servicio
10	Deterioro de la calidad en el servicio
11	Distribución y comercialización independiente por parte de terceros en nuestro mercado relevante



# PILAR I: GESTIÓN RESPONSABLE Y ÉTICA EMPRESARIAL

“El fundamento de la **gestión ética y empresarial** de nuestra empresa se halla en la Declaración Universal de los **Derechos Humanos** y se concreta en un Modelo de Gobierno Corporativo concebido bajo **principios éticos, probidad, y transparencia.**”

La gestión responsable y ética empresarial significa primeramente que Surtigas mantiene un enfoque preventivo, y se hace responsable sobre los impactos negativos que su actividad pueda generar en la sociedad; en segunda instancia, que la empresa es consciente de las repercusiones que las decisiones empresariales tienen en la vida de sus colaboradores, de tal modo que se retribuye justamente sus aportes y prevalece su dignidad.

## GOBIERNO CORPORATIVO

Estructura del Gobierno Corporativo  
La Asamblea General de Accionistas es la máxima autoridad de nuestra empresa. Cada accionista tiene tantos votos como acciones posee, y se puede hacer representar en las reuniones mediante poder otorgado por escrito. La empresa Promigas es controlante en Surtigas.

## COMPOSICIÓN ACCIONARIA DE SURTIGAS

NOMBRE ACCIONISTA	Nº DE ACCIONES	PARTICIPACIÓN %
Promigas S.A. E.S.P.	62.900.742	99,011%
Carlos Gomez Herrera	754	0,001%
Maria del Rosario Gonzalez Altamiranda	336	0,001%
Nancy Lopez Cantillo	2.903	0,005%
Pedro Ramos Martínez	613	0,001%
Flavia Rosales Santi	2.312	0,004%
Acciones Readquiridas por Surtigas	621.681	0,979%
<b>Total Acciones</b>	<b>63.529.341</b>	<b>100,00%</b>

La Junta Directiva, compuesta por cinco (5) miembros principales con sus suplentes personales, es elegida por la Asamblea. Esta Junta tiene las facultades administrativas y los poderes necesarios para llevar a cabo el objeto y los fines de la empresa.

Surtigas se rige por la Ley 964 de 2005, en relación con los emisores de valores. Esta Ley señala, entre otros aspectos, que el 25% de los miembros de Junta Directiva deben ser independientes, y que el representante legal no puede ser presidente de la Junta.

El Gerente General tiene voz pero no voto en las reuniones de la Junta Directiva, y no devenga remuneración especial por su asistencia a las reuniones de ésta.

MIEMBROS JUNTA DIRECTIVA DE SURTIGAS	
Cargo	Nombre
Principal	Aquiles Mercado Gonzalez
Principal	Andres Baracaldo Sarmiento
Principal	Ramón Davila Martinez
Principal	Rodolfo Anaya Abello
Principal	Mario Cañas Grillo
Suplente	Ricardo Fernandez Malabet
Suplente	Amaury De la Espriella
Suplente	Guido Nule Amin
Suplente	Hernando Guitierrez de Piñeres
Suplente	Roberto Alcocer Rosas

## COMISIONES DE LA JUNTA

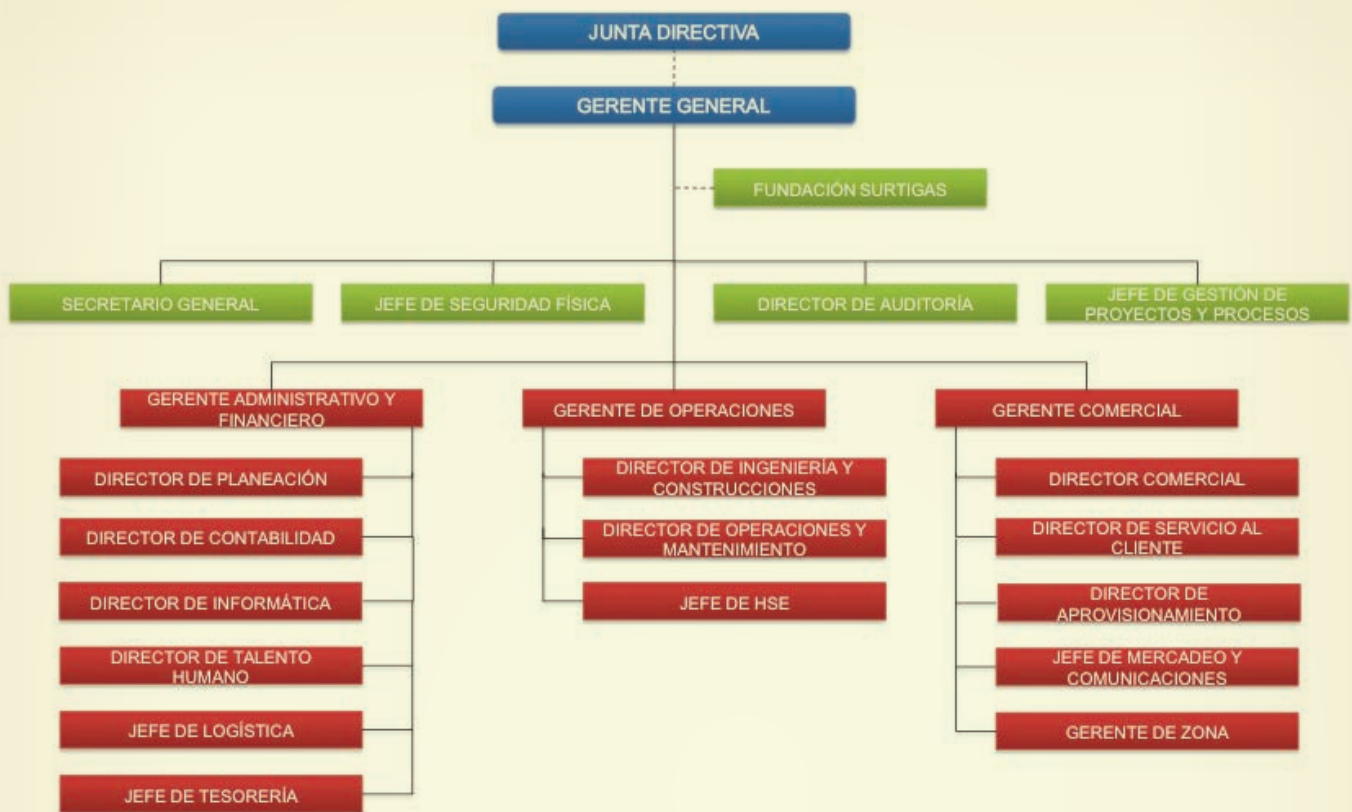
La Junta cuenta con el apoyo de los Comités de Auditoría y de Compensación para llevar a cabo su gestión.

• **Comité de Auditoría:** es un órgano de soporte, dependiente de la Junta Directiva. Su función principal es apoyar las funciones realizadas por la Junta en materia de control interno. Este soporte se materializa en la valoración de los procesos relacionados con los riesgos y el ambiente de control de la compañía, la supervisión de la presentación de información financiera, y la evaluación de auditoría interna y externa de nuestra organización.

• **Comité de Compensación:** es el encargado de mantener un sistema de compensación equitativa y competitiva que permita atraer y retener a las personas que requiere la organización para cumplir su misión y sus objetivos estratégicos. También se ocupa de mantener una estructura organizacional apropiada para garantizar la efectividad operacional, alineándola con la consecución de las metas y objetivos corporativos. Además, garantiza que la Gestión del Talento Humano se enmarque en los lineamientos corporativos y en prácticas modernas de desarrollo integral del ser humano.



# PILAR I: GESTIÓN RESPONSABLE Y ÉTICA EMPRESARIAL



## Conflictos de Interés

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

## Líneas de Denuncias

Surtigas dispone de una página web y una línea gratuita de reportes confidenciales, a través de los cuales se pueden informar los posibles conflictos de interés, las violaciones al Código de Conducta, y a los reglamentos de la compañía. Además, existe la alternativa de acudir al jefe inmediato o al Oficial de Cumplimiento de enlace que depende de Promigas.

## Nuestros Trabajadores

Todos los colaboradores tienen el deber de reportar ante su jefe inmediato, ante el Oficial de Cumplimiento, o en caso de que se trate de un directivo, ante la Junta Directiva y al Comité de Auditoría, cualquier conflicto de interés que tenga lugar. Las líneas de denuncia también pueden utilizarse para dar cuenta de estos casos.

Ninguno de los empleados debe involucrarse en trabajos, actividades o servicios externos que desvíen tiempo y energía de las obligaciones para con la compañía. Tampoco debe participar en ofertas públicas de deuda o de capital, ni aceptar oportunidades de inversión de proveedores, vendedores o clientes, utilizando información confidencial, y sin antes revelarlo y buscar orientación del Gerente General o el Gerente Administrativo y Financiero.

## Inversiones y Junta Directiva

Los miembros de Junta Directiva deben asegurarse que su vinculación a otras juntas directivas, y el ejercicio de otros cargos haya sido revelada ante la mencionada Junta de Surtigas.

Los trabajadores de la compañía no deben poseer intereses o participar en cualquier otra empresa que tenga negocios con Surtigas, o que sea un competidor de ésta. No constituyen conflictos de interés, inversiones que representen propiedad de menos del 1% en acciones en circulación de una empresa

que cotiza en bolsa. En caso de ser propietario del 1% o más, debe revelarlo al Oficial de Cumplimiento.

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 y al Comité de Auditoría. Surtigas o la misma Junta pueden solicitar a ese miembro, que se abstenga de participar en cualquier decisión relacionada con transacciones con compañías donde tiene un interés propietario.

## Familiares o Allegados

Ninguno de nuestros colaboradores debe influenciar para que Surtigas realice negocios con una compañía en la que él o algún miembro de su familia pertenezca o tenga inversiones o intereses de trabajo. Esta medida rige hasta un cuarto grado de consanguinidad y tercero de afinidad, o persona allegada. De surgir un caso de esta naturaleza, debe revelarlo ante el Oficial de Cumplimiento, o canalizar la denuncia por los canales dispuestos para tal fin.

## Gestión de Riesgos

La alta dirección de Surtigas, anualmente en la reunión de evaluación y actualización del direccionamiento estratégico, realiza una revisión de los riesgos críticos del negocio y éstos a su vez son calificados de acuerdo al impacto y la probabilidad de ocurrencia. Posteriormente, son presentados ante la Junta Directiva para su aprobación. A partir de este momento, se hace un seguimiento y control a los planes de acción identificados para mitigar estos riesgos, los cuales son evaluados trimestralmente.

Adicionalmente, los responsables de procesos realizan el mismo ejercicio de revisión y actualización de los riesgos de cada actividad de la organización; así como, el seguimiento y control de los planes de acción resultantes.

**Realizamos anualmente una revisión y calificación de los riesgos críticos del negocio. Trimestralmente se hace una evaluación de los planes de acción resultantes de esta revisión.**



# PILAR I: GESTIÓN RESPONSABLE Y ÉTICA EMPRESARIAL

## Auditoría Interna

El proceso de auditoría interna desarrolla una función independiente y objetiva guiada por la filosofía de agregar valor y mejorar las operaciones de Surtigas, y de las compañías donde se tiene participación, suministrando un enfoque sistemático y disciplinado de evaluación de la efectividad de los controles internos, la gestión de riesgos y los procesos de Gobierno Corporativo.

Las responsabilidades generales de Auditoría, incluyen:

- Planear y coordinar actividades de aseguramiento y consultoría.
- Evaluar la suficiencia y eficacia de los procesos para el manejo de las actividades de control interno y el monitoreo de los riesgos de control interno.
- Ejecutar auditorías internas y servicios de consultoría.
- Reportar los resultados de las auditorías realizadas.
- Hacer seguimiento de la implementación de planes de remediación que resulten de la revisión de control interno.
- Monitorear el cumplimiento de las atribuciones del gobierno corporativo, y dar soporte y revisión de controles internos relacionados con las actividades de una sociedad emisora de títulos en el mercado público de valores.
- Realizar investigaciones, según sea necesario.
- Supervisar las actividades de auditoría interna desarrolladas por el grupo de auditores.

Adicionalmente, el área de auditoría vela por el cabal cumplimiento de las Políticas y procedimientos establecidos por la Gerencia General.

## Gestión de auditoría

Anualmente, el Director de Auditoría Interna presenta al Comité de Auditoría y de Buen Gobierno Corporativo para su aprobación, un resumen del programa de trabajo, así como las necesidades de recursos humanos y presupuesto requerido. El cronograma de trabajo se desarrolla sobre la base de una priorización del universo de auditoría, utilizando la metodología basada en riesgos. Cualquier desviación significativa con respecto al programa aprobado oficialmente se comunica al Comité de Auditoría y de Buen Gobierno Corporativo.

Al concluir cada auditoría, el Director de Auditoría Interna prepara y emite un informe escrito, distribuido al personal correspondiente. La Dirección de Auditoría es responsable de realizar el seguimiento de los hallazgos y hacer las recomendaciones pertinentes.

El ámbito de Auditoría Interna se circunscribe a la evaluación de los procesos gerenciales, críticos y de apoyo; así como también a los controles de la Ley Sarbanes Oxley (SOX) establecidos por la administración, y trabajos adicionales que sean solicitados por el Comité de Auditoría en Surtigas y en las compañías donde se tiene participación accionaria, aplicando para ello las mejores prácticas en la materia.

Funcionalmente, la Dirección reporta al Comité de Auditoría, y administrativamente a la Gerencia General. El Comité de Auditoría toma las decisiones relacionadas con el nombramiento y ratificación de cualquier decisión administrativa referente a la evaluación del desempeño, promoción y compensación del Director de Auditoría.

La gestión de auditoría se relaciona con los sistemas de gestión de riesgos, tomando como insumo para su plan anual los riesgos estratégicos críticos del negocio, identificados por el área de Gestión de Proyectos y Procesos. Posteriormente, se acuerda el nivel de priorización de los riesgos (altos, medios y bajos), y se efectúa una revisión a nivel de detalle del proceso y de los planes de acción resultantes de la evaluación realizada.

Con los restantes sistemas de gestión, como el Ambiental y el de Salud Ocupacional, se relaciona verificando durante la evaluación de los procesos, el cumplimiento de los controles establecidos por la administración y las normas vigentes. Adicionalmente, verifica el cumplimiento de los procedimientos y políticas establecidos en el proceso de Gestión Ambiental, y Salud y Seguridad Laboral.

## PLAN ANUAL DE AUDITORÍA

Año	Cumplimiento alcanzado
2010	100%
2011	96%

## EVALUACIÓN DE CONTROLES SOX

Año	Nivel de efectividad alcanzado
2010	93%
2011	98%
2012	95%
2013	100%
Promedio	97%

## AUTOEVALUACIÓN DE LOS ORGANISMOS DE CONTROL CORPORATIVO

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

La autoevaluación de **Junta Directiva** del **año 2013** se encuentra en proceso, debido a que se está realizando una revisión integral de la encuesta con las compañías relacionadas de Promigas, para ajustarla a las mejores prácticas de **Buen Gobierno Corporativo**.



# PILAR I: GESTIÓN RESPONSABLE Y ÉTICA EMPRESARIAL

## DESAFÍOS DEL ÁREA DE AUDITORÍA

- Obtener la certificación internacional del Instituto de Auditores internos (IIA) con el cumplimiento de los estándares para la práctica de Auditoría Interna.
- Contar con auditores internos con certificación del IIA.

## Ética e Integridad

Los fundamentos de la cultura ética de Surtigas, están contenidos en el Código de Conducta, el Código de Buen Gobierno, la Política Antifraude y la Gestión de Cumplimiento de lo estipulado; instrumentos que constituyen la piedra angular de los pilares éticos, estableciendo una cultura centrada en un sistema sólido de valores.

## Pilares de nuestra gestión ética



## Nuestro Compromiso Ético

En Surtigas trabajamos por la integralidad de nuestro talento humano, promoviendo siempre relaciones y ambientes armónicos y comportamientos basados en:

- Honestidad
- Respeto
- Lealtad
- Compromiso
- Disciplina

Nuestros directivos son ejemplo de conductas ejemplares y responsables. De esta forma propician la discusión abierta sobre las implicaciones éticas y legales de las decisiones tomadas en su cotidianidad; promueven entre los colaboradores, proveedores y contratistas un excelente comportamiento; son diligentes en la búsqueda de indicios sobre la ocurrencia de una conducta no ética o ilegal; y definen acciones adecuadas y coherentes para hacer frente a las situaciones que puedan estar en conflicto con lo establecido en el Código de Conducta y el Código de Buen Gobierno.

## Código de Buen Gobierno

En Surtigas contamos con un Código de Buen Gobierno, en cumplimiento con lo dispuesto en los Estatutos Sociales y en las normas vigentes que regulan el mercado de valores, para asegurar el respeto a los derechos de todos los accionistas y demás inversionistas, en cuanto a los valores que la Sociedad emite.

## Código De Conducta

El Código de Conducta es un documento de autorregulación, que establece lineamientos claros para que los diferentes grupos de interés actúen en forma ética, en concordancia con los principios y valores corporativos. La honestidad, el respeto, la lealtad, el compromiso y la disciplina son los ejes fundamentales del Código.

En forma anual se realizan capacitaciones, tanto presenciales como virtuales, a nuestros trabajadores y contratistas para divulgar el contenido de este Código. En 2013, el 100% de los colaboradores recibió en forma virtual la capacitación sobre el Código de Conducta. De esta forma, se genera valor a los accionistas a través de una administración ética, responsable y con excelencia sobre las actividades del negocio principal y afines. En el año 2013, el Código fue modificado por el Oficial de Enlace para orientarlo en función al Enfoque de Sostenibilidad. Para ello, se organizaron todos los capítulos alusivos a cada uno de los grupos de interés.

**El Código de Conducta establece lineamientos que permiten a todos los colaboradores de la organización -y a terceros-, actuar ética y responsablemente; haciendo lo correcto de la manera adecuada, y tomando decisiones con máxima integridad de acuerdo a las regulaciones aplicables y los valores corporativos.**

## Formación en el Código de Conducta

Nuestra prioridad y objetivo es que el 100% de los colaboradores reciban capacitación sobre el Código de Conducta. Con este objetivo, se realizan campañas comunicadas a través de correos electrónicos, y se emplean otros medios para aquellos empleados que por su operación no cuentan con este medio. El sistema on-line es de un operador en Estados Unidos, éste permite hacer reportes que automáticamente muestran el número de personas que han realizado la capacitación.

También incluimos capacitaciones presenciales, consultas e interacciones personalizadas con los colaboradores. Estos encuentros representan una oportunidad para que todos puedan verificar el tratamiento que se le otorga a una denuncia.

Se recomienda en estas capacitaciones, que cuando se plantea una situación que va en contra de lo dispuesto por el Código, se debe recurrir en primer lugar, al jefe inmediato, de tal forma que se fortalezcan los lazos de confianza y comunicación. Asimismo, pueden recibir denuncias los oficiales del cumplimiento, la Secretaria General, y el Director de Talento Humano, según el caso.

**EN 2014, TRABAJAREMOS EN CAPACITAR SOBRE LA RESPONSABILIDAD CON LOS GRUPOS DE INTERÉS, DE ACUERDO A LA ACTUALIZACIÓN REALIZADA EN 2013.**

## Gestión de Cumplimiento


La Gestión de Cumplimiento es un compromiso fundamental de la alta dirección a fin de asegurar actuaciones coherentes con los principios y valores corporativos. Surtigas cuenta con diferentes mecanismos para informar sobre conductas o situaciones que pongan en riesgo la ética y la transparencia. Mediante el **Sistema de Reportes Confidenciales**, cualquier actor de los diferentes grupos de interés de la Compañía puede informar sobre infracciones al Código de Conducta o sobre conductas inapropiadas que afecten los intereses de la Empresa, garantizándoseles confidencialidad y transparencia en las investigaciones respectivas.

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

Políticas y lineamientos de autorregulación y promoción ética La Gerente de Cumplimiento de Promigas, es el funcionario encargado de velar por la gestión ética y de cumplimiento a nivel corporativo en las compañías vinculadas al grupo. Cada una de las empresas vinculadas tiene asignado un Oficial de Cumplimiento.

En el caso de Surtigas, la Oficial de Cumplimiento tiene la misión de custodiar la gestión ética basada en el Código de Conducta, que contempla:

- Política de relaciones con funcionarios o entidades del Gobierno.
- Política antifraude.
- Conflictos de interés.
- Manual para la Prevención del Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo.
- Política de Aprobación de Transacciones (PAT).
- Procedimiento para transacciones con partes interesadas a los administradores.



**@funsurtigas**  
Conoce los 4 pilares de nuestra gestión  
#ética en #Surtigas  
<http://bit.ly/RepSurtigasPI>  
#RepSurtigas

# PILAR I: GESTIÓN RESPONSABLE Y ÉTICA EMPRESARIAL

## Funciones del Oficial de Enlace

El Oficial de Enlace asume la responsabilidad de establecer, actualizar, y velar por el cumplimiento del Código de Conducta, verificar la aplicación de la ley, formular y ejecutar procedimientos y diseñar controles adecuados, efectivos y de calidad, con el propósito de prevenir la utilización de la empresa para cometer delitos. Ejerce control sobre la Política Antifraude, y establece el manejo de las funciones con entidades y funcionarios del gobierno.

En el tema de la Prevención del Lavado de Activos y financiación del terrorismo, las políticas y los procedimientos están enfocados en manejar, controlar y prevenir que se establezca algún vínculo con determinada entidad o persona relacionada con estos temas.

## Canales de denuncias

- Líneas de denuncias: 018009120534
- Sitio web: [www.reportesconfidencialesdistribuidoras.com](http://www.reportesconfidencialesdistribuidoras.com)

## PÁGINA WEB PARA REALIZAR DENUNCIAS



Estos mecanismos están contratados a través de un tercero con el objetivo de poder garantizar total objetividad en el proceso y asegurar el respeto al anonimato del denunciante.

El sistema genera un número de reporte y una clave, para hacer los seguimientos de las denuncias a través de las dependencias de Auditoría o bien, de un servicio de auditores externos, investigadores forenses o investigadores privados designados para las investigaciones, según el caso.

**Durante 2013** se recibieron 25 denuncias de las cuales 7 sólo fueron confirmadas, y 16 no confirmadas. Actualmente, 2 de estas denuncias se encuentran en proceso de investigación.

Con relación a propiedad intelectual y derechos de autor, y de conformidad con lo establecido en los artículos 46 y 47 de la Ley 222 de 1995 y a lo señalado en la Ley 603 del 2000, 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, que cuenta con los medios de verificación pertinentes y que las licencias necesarias para su funcionamiento se encuentran al día.

## Compromisos para el 2014

- Participar de un Benchmarking, que congregará a empleados de 18 países de diferentes organizaciones, totalizando 36.280 colaboradores, a partir de una encuesta internacional, denominada "Gobierno, Cultura y Liderazgo".
- Reforzar y fortalecer las iniciativas para que se reporten o denuncien los casos que puedan surgir, mediante la comunicación efectiva con los empleados que consolide la importancia de este mecanismo.
- Realizar la capacitación en línea con el enfoque de sostenibilidad y responsabilidad social con nuestros grupos de interés, incluido en el Código de Conducta en 2013.

## Desempeño Económico

En 2013, logramos afianzar nuestro desempeño económico, ajustando la gestión al presupuesto establecido y superando las metas propuestas.

En una valiosa gestión que comprometió a todos los integrantes de la organización, hemos alcanzado una sostenibilidad económica e incrementado nuestro valor, para seguir generando mejor calidad de vida y contribuir al desarrollo de la sociedad.



# PILAR I: GESTIÓN RESPONSABLE Y ÉTICA EMPRESARIAL

## HITOS 2013

- Adelantamos todas las gestiones financieras con el fin de mantener la calificación AAA para nuestra emisión de bonos. La calificación de crédito AAA es la máxima puntuación sobre calidad, con mínimo riesgo crediticio, otorgada por la Calificadora de Valores Fitch Ratings Colombia S.A.
- Logramos la colocación de la emisión de bonos por \$200.000 millones con unas excelentes tasas, optimizando el costo financiero.
- Obtuvimos la adjudicación, en asociación con Promigas, del proyecto de gasificación en la zona norte de Perú, con un potencial de 450.000 usuarios.



**450.000 POTENCIALES NUEVOS USUARIOS**

- Presentamos la solicitud tarifaria para el servicio de gas natural el norte de Perú.
- Ingresamos a 20 nuevas poblaciones que no contaban con el servicio de gas natural, de las cuales 4 son atendidas a través de la modalidad de gasoducto virtual. Las poblaciones fueron: Garelazamba, Pueblo Nuevo, Loma de Arena, y Palenque, en el departamento de Bolívar; Robira, San Pedro, San Mateo, San Benito de Abad, Santiago de Apóstol, Nueva Estación, Colosó, Chalan, Manzanares, El Ojito y el Caimito, en Sucre; El Sabanal y El Carito, en Córdoba; y El Bagre, San José de Uré, Zaragoza y Segovia, en Antioquia.

## GRANDES AVANCES DE GESTIÓN

- En el segundo semestre de 2013 conectamos 27.112 usuarios, para un total de 43.407 usuarios durante todo el año, cifra récord, que refleja altos niveles de conexiones para el periodo 2013.
- Acompañamos a las Alcaldías en el trámite de subsidios ante el Gobierno central, destinados a familias de bajos ingresos en las poblaciones donde se desarrollaron los proyectos de gasificación. Un total de 11.393 familias se beneficiaron durante el 2013 con estas ayudas.
- En el segundo semestre de 2013 colocamos para el Programa de Financiación no Bancaria, Brilla, \$ 27.131 millones, logrando un total \$52.644 millones en el año, uno de los niveles más altos en colocaciones en la historia de Brilla de Surtigas.
- Realizamos la gestión necesaria ante la CREG en la estructuración del marco regulatorio para el negocio de distribución y comercialización de gas natural. De esta manera, las empresas del sector alcanzaron una mayor certidumbre sobre el negocio para el próximo quinquenio.
- Mejoramos los ambientes de trabajo y dimos nuevas oportunidades de vinculación laboral, a través de la ampliación del bloque B de la sede principal de Cartagena, donde se construimos 57 nuevos puestos de trabajos y 5 salas para reuniones.

# 100%

- Cumplimos al 100% los retos y perspectivas establecidos en el informe 2012.

VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO			
Componente	2012 M\$	2013 M\$	Variación %
Valor económico directo creado (VEC)	466.406	527.934	13,19
Ingresos	466.406	527.934	
Valor económico distribuido (VED)	362.835	466.931	29,69
Costes operativos	295.391	397.570	34,59
Salarios y beneficios sociales para empleados	30.403	32.414	6,6
Pagos a gobiernos	34.326	35.339	2,9
Inversiones en la comunidad	2.194	1.608	- 3
Otras inversiones	521		
Valor económicamente retenido (VER)	103.751	61.003	-41,20

## LA SIGUIENTE TABLA ESTABLECE UN COMPARATIVO DEL VEC EN EL ÚLTIMO SEMESTRE DE 2012 Y 2013:

Componente	Jul a Dic. 2012 M\$	Jul a Dic. 2013 M\$	Variación %
Valor económico directo creado (VEC)	239.162	275.332	15,12
Ingresos	239.162	275.332	15,12
Valor económico distribuido (VED)	210.779	240.728	14,21
Costes operativos	175.865	204.993	16,56
Salarios y beneficios sociales para empleados	15.582	15.927	2,21
Pagos a gobiernos	17.441	19.114	9,59
Inversiones en la comunidad	1.891	694	-63,28
Otras inversiones	0	0	0
Valor económicamente retenido (VER)	28.383	34.604	21,92






# PILAR I: GESTIÓN RESPONSABLE Y ÉTICA EMPRESARIAL

SUBSIDIOS Y APORTES ECONÓMICOS POR PARTE DEL GOBIERNO		
Aporte Fondo Especial Cuota de Fomento - Ministerio de Minas-	3.853.661.534	Subsidios a los cargos por conexión que beneficiaron a 6.824 usuarios durante el 2013.
Proyecto de subsidios para poblaciones de Antioquia y Bolívar	3.147.334.418	Subsidios a los cargos por conexión que beneficiaron a 1.639 usuarios durante el 2013.
Proyecto de subsidios para poblaciones de Córdoba, Sucre y Bolívar	706.327.116	Aporte del gobierno para el consumo de gas natural a los estratos 1 y 2.
Fondo de Solidaridad	46.260.180.959	
Entes Territoriales	1.000.000.000	Subsidios a los cargos por conexión que beneficiaron a 1.370 usuarios durante el 2013.
Alcaldía La Apartada	500.000.000	Subsidios a los cargos por conexión que beneficiaron a 1.560 usuarios durante el 2013.
Alcaldía San Benito Abad	500.000.000	
<b>Total Ayudas Económicas</b>	<b>51.113.842.493</b>	

## Actividades destacadas de 2013 para nuestro desempeño económico

- Hemos recibidos durante 2013 diversas auditorías realizadas por los entes reguladores, entre ellos, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
- Somos miembros de Naturgas, de la que participamos activamente.
- Participamos activamente en negociaciones con la CREG.
- Contribuimos a la estrategia Ciudades Sostenibles en Montería a través del programa Escuela de la Convivencia, que lidera la Alcaldía y que favorece a 4.942 familias en condiciones de vulnerabilidad, para que accedan a vivienda. Mediante este programa se brinda formación para el uso sostenible y seguro de los servicios públicos domiciliarios y la convivencia ciudadana.





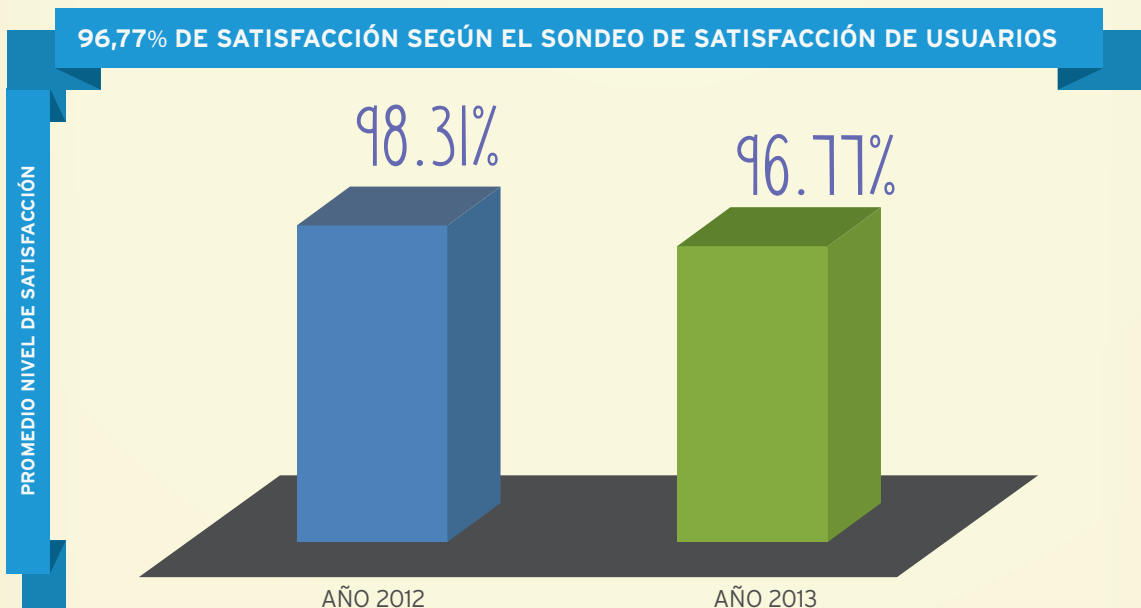
**@funsurtigas**  
 #SabíasQue con Surtigas daremos servicio de gas en 7 municipios de #Perú  
 Conoce + en <http://bit.ly/RepSurtigasP1>  
 #RepSurtigas

## PILAR 2: GESTIÓN SERVICIO AL CLIENTE Y NEGOCIO INCLUSIVO



Como empresa distribuidora y comercializadora de gas natural, nuestra razón de ser es garantizar a nuestros usuarios la permanencia y continuidad del servicio gas, y la oportunidad y excelencia en la atención a sus requerimientos.

### SATISFACCIÓN DE CLIENTES



@funsurtigas

Conoce cómo creamos valor con  
nuestros usuarios y clientes  
<http://bit.ly/RepSurtigasP2>  
#RepSurtigas



# GESTIÓN CON CLIENTES

Surtigas realiza cada 5 años el estudio de medición del Nivel de Satisfacción de Usuarios (NSU), según lo impone la regulación. Éste se efectúa en todas la zonas donde opera la empresa.

Adicionalmente, se realizan encuestas en períodos más frecuentes para evaluar la percepción del servicio por parte de los clientes. En los resultados de la encuesta de 2013, Surtigas alcanza un 96.77% de satisfacción.

RESULTADO / AÑO	2004	2006	2008	2010
Nivel de Satisfacción Surtigas	80.42%	81.83%	81%	89%

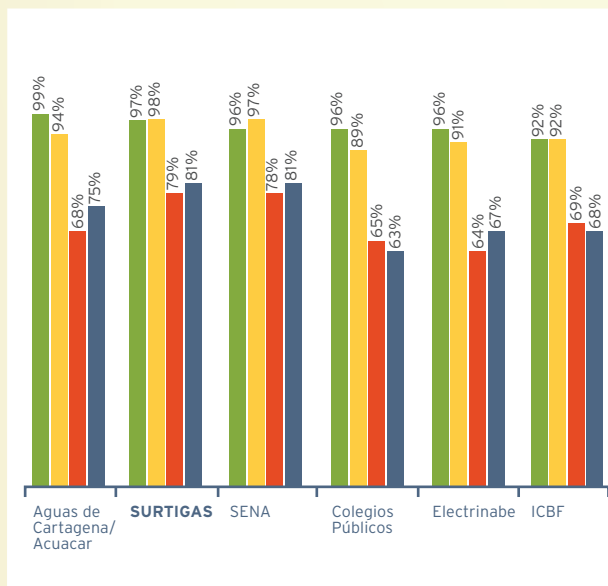
Por su parte, La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en su encuesta para medir el grado de satisfacción de los usuarios de servicios públicos domiciliarios, calificó en 2012 a Surtigas en el rango superior más alto, junto a seis compañías del sector gas del país.

De igual manera, la Encuesta de Percepción Ciudadana "Cartagena Como Vamos", realizada por la firma encuestadora IPSOS Napoleón Franco, ratifica a Surtigas como la empresa de servicios públicos con mayor índice de satisfacción en Cartagena, alcanzando un 95%. Al mismo tiempo, una vez más, Surtigas es la institución mejor percibida en la ciudad, con una calificación de favorabilidad cercana al 100%.

## SURTIGAS, INSTITUCIÓN CON MAYOR ÍNDICE DE FAVORABILIDAD (98%) EN CARTAGENA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS CON MAYOR ÍNDICE DE SATISFACCIÓN (95%) EN CARTAGENA

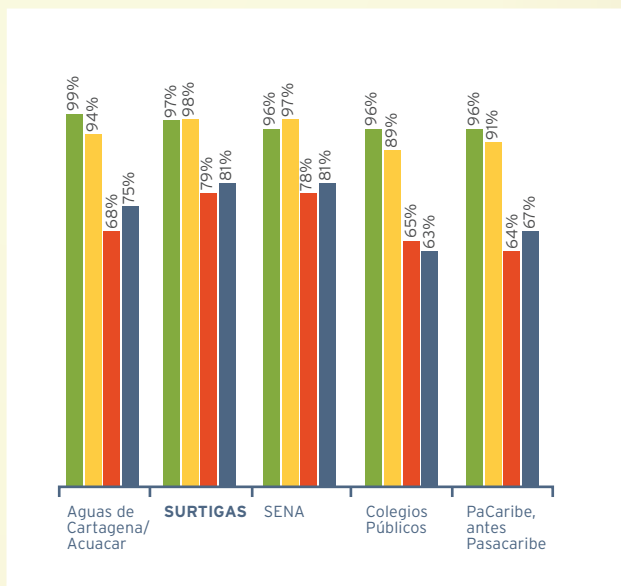
### LAS ENTIDADES ESTRELLA DE LA CIUDAD EN EL 2013

EN LOS CUATRO INDICADORES DE EVALUACION INSTITUCIONAL DEL 2013 ESTÁN ENTRE LAS 10 PRIMERAS



### LAS ENTIDADES ESTRELLA DE LA CIUDAD EN EL 2012

EN LOS CUATRO INDICADORES DE EVALUACION INSTITUCIONAL DEL 2012 ESTÁN ENTRE LAS 10 PRIMERAS



■ Conocimiento ■ Favorabilidad ■ Gestión (4+5) ■ Confianza (4+5)

### Encuesta de Percepción Ciudadana (EPC) 2013

ENTIDAD	Conocimiento					Favorabilidad					Gestión (4+5)					Confianza (4+5)			
	2009	2010	2011	2012	2013	2009	2010	2011	2012	2013	2009	2010	2011	2012	2013	2010	2011	2012	2013
<b>Surtigas</b>	<b>95%</b>	<b>96%</b>	<b>94%</b>	<b>97%</b>	<b>97%</b>	<b>99%</b>	<b>97%</b>	<b>94%</b>	<b>96%</b>	<b>98%</b>	<b>83%</b>	<b>79%</b>	<b>79%</b>	<b>93%</b>	<b>79%</b>	<b>73%</b>	<b>79%</b>	<b>93%</b>	<b>81%</b>



# GESTIÓN CON CLIENTES

## PILARES DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Gracias a la política de excelencia en atención a nuestros usuarios, seguimos manteniendo un alto grado de satisfacción en la zona donde operamos.

Cada día, ratificamos nuestro compromiso con la prestación de un servicio público confiable, continuo, económico, seguro y amigable con el medio ambiente.



## MEDICIONES REFERENCIADAS DEL AÑO 2013

AGENCIA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	PROMEDIO
USUARIOS ATENDIDOS	13,675	11,056	13,208	13,192	11,343	13,771	12,507	11,638	13,073	15,341	12,801	12,559	12,873
PROMEDIO DE ATENCIÓN	4.49	5.16	4.54	4.37	4.19	3.56	3.47	4.00	4.07	3.40	3.36	3.37	4.16
PROMEDIO DE ESPERA	38.20	29.08	35.04	25.27	25.01	24.56	22.15	26.53	26.30	21.37	18.05	15.34	26.40
PROMEDIO DE PERMANENCIA	42.69	34.24	39.58	29.64	29.2	28.12	25.62	30.53	30.37	25.17	21.41	19.11	30.56

Continuamos con el desarrollo de acciones de mejoras encaminadas a seguir optimizando la calidad del servicio. Algunas de estas son el **Programa de Excelencia en el Servicio**; los procesos Internos y las adecuaciones a la infraestructura de nuestras instalaciones físicas y tecnológicas; la aplicación de la medición de la percepción de nuestros clientes/usuarios con base en nuestro **Plan de Evaluación del Servicio**; así como, el seguimiento a los resultados de las mediciones externa que nos permiten identificar oportunidades, riesgos y fortalezas.

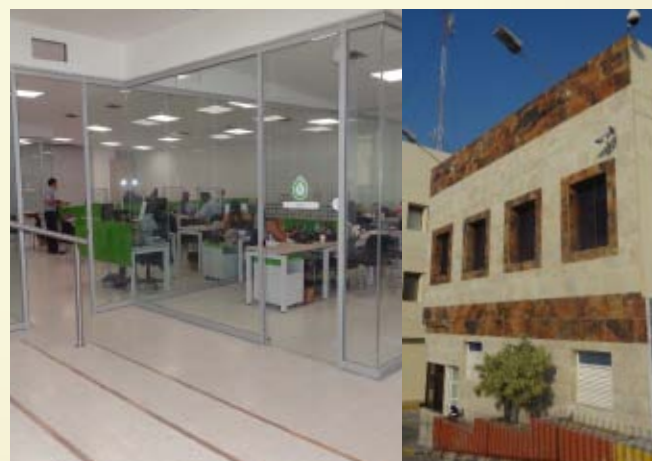
## PRINCIPALES HITOS DE GESTIÓN Y PROGRAMAS IMPLEMENTADOS

- Desarrollamos seguimientos continuos a las reclamaciones y tiempos de atención de todas las solicitudes, logrando con esta metodología, mejorar los indicadores de gestión.
- En cuanto al cumplimiento de la normatividad vigente y el respeto a los derechos de nuestros usuarios y/o clientes, implementamos un procedimiento para el Manejo de Datos Personales, brindando así a nuestros usuarios/clientes, la posibilidad de presentar solicitudes de control de su información personal registrada en nuestro sistema de información comercial.
- Ejecutamos el Programa de Excelencia en el Servicio a nivel general de la organización e involucrando todos los procesos de la compañía. Logramos con ello, la revisión, la mejora, y la definición de acuerdos de servicios que posibilitan procesos que optimizan la gestión y mejoran la satisfacción del cliente interno y externo.
- Adquirimos un nuevo sistema de Digiturno para las Salas de Atención a Usuarios, con el fin de tener un mejor control y seguimiento en la frecuencia de llegada a nuestros usuarios, y optimizar la gestión personalizada de nuestra operación.
- Generamos 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.
- Como organización, participamos en los diferentes escenarios convocados por los entes de control, otorgando

la oportunidad a sus representantes y a la comunidad para que presenten sus inquietudes y solicitudes relacionadas con el servicio suministrado. De esta forma, logramos obtener de primera mano, la percepción de nuestros grupos de interés primarios.

- Logramos consolidar la gestión telefónica en la atención de nuestros usuarios, gracias a la tercerización del servicio en la empresa Orión Contact Center SAS, alcanzando y excediendo el cumplimiento de las metas establecidas.

- Continuamos con el proyecto de adecuar 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.



# GESTIÓN CON CLIENTES

## GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)

Durante el 2013 dimos continuidad a nuestro plan de crecimiento de los Puntos de Recaudo, pasando de 244, en 2012, a 1.400 Puntos en 2013, lo que refleja un crecimiento del 473,77%, implementando recaudo en línea con nuestros convenios bancarios y georeferenciación del punto más cercano, el cual se ubica en el portal web.

Lo anterior representa un considerable aumento de la cobertura en la atención de nuestros usuarios en toda nuestra zona de influencia, opciones de pago y disminución de quejas.

En 2013, seguimos con una tendencia creciente del 13.1% en el número de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) recibidas y atendidas. Esta relación respecto al número de PQR por cada 10.000 usuarios también ha venido incrementando durante último año, en un nivel del 6,08%.

GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS								
AÑO	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Nº PQR	462,651	502,058	590,894	566,424	576,282	594,308	597,773	676,041
USUARIOS	397,424	420,681	442,226	463,767	487,951	517,829	560,945	597,796
PQR MENSUALES POR CADA	970	995	1113	1018	984	956	888	942

	FNB	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL ACTUAL
IMPUTABLES	AÑO 2013	2	0	10	21	13	11	7	42	23	14	22	12	177
	GAS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL ACTUAL
	AÑO 2013	147	144	154	142	123	122	124	141	141	146	175	139	1689
IMPUTABLES TODOS LOS SERVICIOS		149	144	164	163	136	133	131	183	164	160	197	151	1875

	FNB	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL ACTUAL
GENERALES	AÑO 2013	63	67	59	83	70	50	66	169	96	67	90	67	947
	GAS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL ACTUAL
	AÑO 2013	1469	1463	1390	1462	1363	1534	1374	1423	1563	2089	2072	1787	18989
GENERALES TODOS LOS SERVICIOS		2519	1463	2327	2310	2131	2414	2198	2437	2471	2804	2804	2804	29644

	FNB	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL ACTUAL
# DE USUARIOS TOTALES DE GAS	AÑO 2013	71,001	75,550	80,296	84,945	89,883	94,508	99,157	104,032	109,157	113,878	118,814	123,919	123,919
	GAS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL ACTUAL
	AÑO 2013	563,494	565,869	567,722	570,557	574,365	576,928	580,735	584,917	589,236	594,454	599,565	597,796	597,796

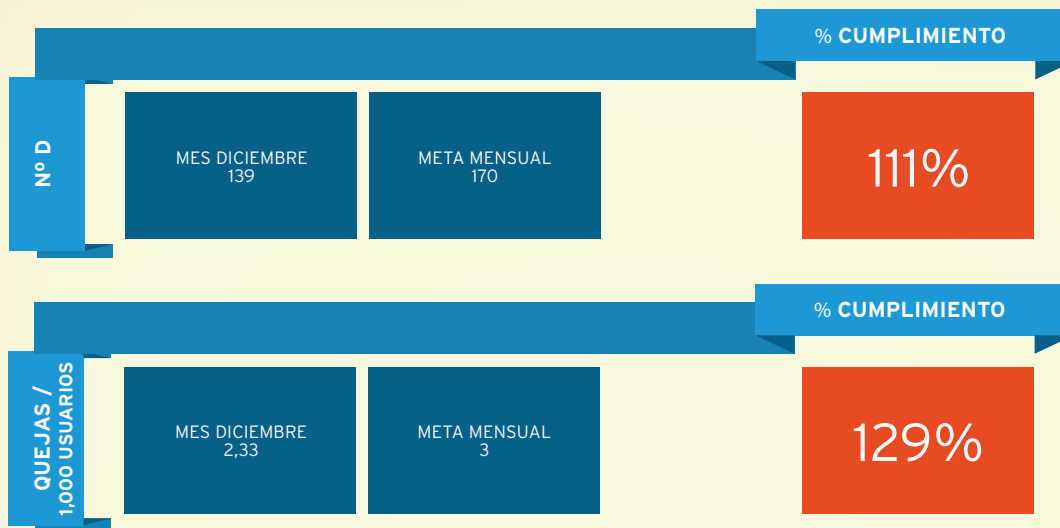
	FNB	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL ACTUAL
INDICADOR DE QUEJAS IMPUTABLES POR CADA 10.000 USUARIOS - GAS	AÑO 2013	0.28	0.00	1.25	2.47	1.45	1.16	0.71	4.04	2.11	1.23	1.85	0.97	1.46
	GAS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL ACTUAL
	AÑO 2013	2.51	2.54	2.71	2.49	2.15	2.11	2.14	2.41	2.39	2.46	2.92	2.33	2.44

Nota: FNB es la sigla de Financiación no Bancaria - Programa Brilla de Surtigas



# GESTIÓN CON CLIENTES

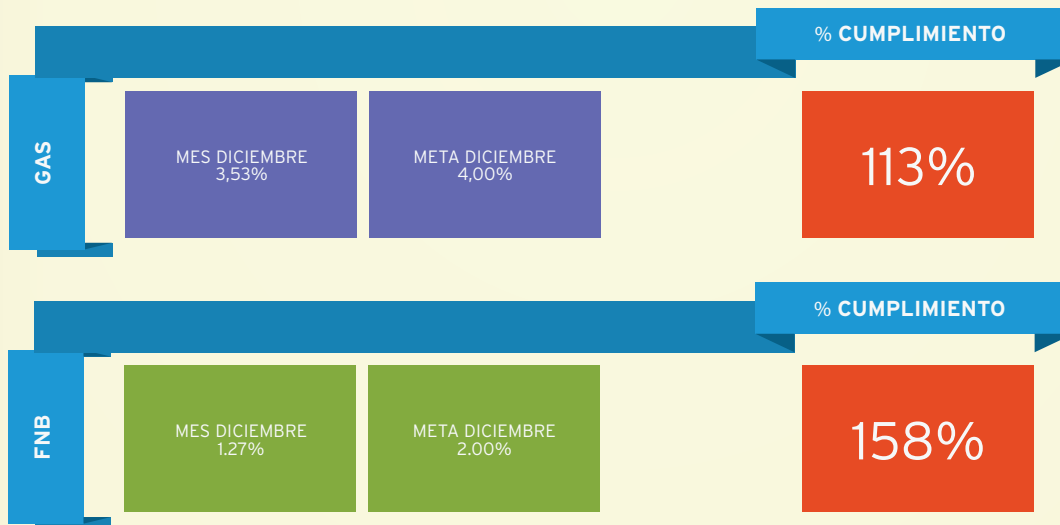
## QUEJAS DEL SERVICIO DE GAS



## COMPORTAMIENTO CARTERA MOROSIDAD

El comportamiento de la cartera en cuanto a morosidad, ha superado la meta fijada, tanto en el servicio de gas natural como para Brilla (Financiación no Bancaria -FNB-). Estos óptimos resultados nos motivan a continuar desarrollando iniciativas para la gestión de la cartera de Surtigas. En tal sentido, hemos generado iniciativas como las siguientes:

- Visitas personalizadas de gestión de cobro, brindando opciones de pagos y financiaciones.
- Campañas especiales en las poblaciones que presentan problemas de cartera morosa.
- Definición de planes de financiación y refinanciación para los usuarios con morosidad.



## MECANISMOS DE COMUNICACIÓN Y RELACIONAMIENTOS CON CLIENTES Y USUARIOS

En Surtigas disponemos de una amplia infraestructura de canales de comunicación que permiten interactuar de manera adecuada y oportuna con nuestros usuarios.

El flujo mayor de mensajes se da por comunicación verbal y escrita, permitiendo de esta forma, una comunicación efectiva que responde a las necesidades y requerimientos de nuestros interlocutores. Para ello, contamos con un equipo humano de 69 personas, una red de 35 oficinas comerciales, 3 oficinas de atención y pago, 12 puntos telefónicos de atención, 76 centros de recepción y trámite de PQR, y más de 1.400 puntos de recaudos, distribuidos a lo largo de los departamentos de Bolívar, Córdoba, Sucre y los municipios de Antioquia, que cuentan con gas natural de Surtigas.

Nuestro esquema de comunicación con los usuarios, nos permite dar cumplimiento a la normatividad vigente aplicable a todas las operaciones de la organización, y fortalecer los vínculos de confianza y transparencia entre la organización y sus partes interesadas.

## PRIVACIDAD DEL CLIENTE Y USUARIO

Aunque no hemos recibido reclamaciones sobre violación a la privacidad y fuga de datos de clientes, la empresa cuenta con los mecanismos de ley para que los usuarios presenten sus inconformidades, ante un eventual mal manejo de su información personal o solicitud de restricciones.

Es prioridad para la organización velar para que no haya violación del derecho a la privacidad de la información de nuestros usuarios. Partiendo de este principio, mantenemos habilitados los canales de recepción de solicitudes con la opción de reclamaciones y requerimientos relacionados con el manejo de datos personales.



## INVOLUCRAMIENTO Y EDUCACIÓN CON CLIENTES

Además de las mesas de trabajo realizadas con diferentes actores que representan a la comunidad y a los usuarios del servicio, desarrollamos un programa de formación en Manejo y Uso Seguro del Gas Natural, dirigido al grupo de Madres Comunitarias y a comunidades cercanas a estaciones de gas. El programa de formación es liderado por el área de Salud, Seguridad y Medio Ambiente (HSE por sus siglas en inglés) de Surtigas.

Adicionalmente, realizamos capacitaciones periódicas con la comunidad y charlas informativas con las nuevas familias que se conectan al servicio de gas natural, abordando el tema de la seguridad, los riesgos en la manipulación de la instalación interna, y el uso y mantenimiento de los gasodomésticos.

Asimismo, seguimos los procedimientos establecidos para prevenir accidentes y minimizar riesgos, éstos indican que verifiquemos la instalación interna, se controlen los mecanismos de ventilación para el gas natural, y se examinen fugas o exceso de monóxido de carbono.

Las Revisiones Preventivas que realizamos, constituyen parte de este esquema. La ley establece que con una periodicidad máxima de cada 5 años las empresas prestadoras del servicio público de gas natural, deben inspeccionar las viviendas de sus usuarios, para asegurarse que cumplen con las condiciones para el óptimo funcionamiento del servicio.

## COMPROMISOS DE GESTIÓN

En 2013 se observó una tendencia creciente de 13,1% en el número de PQR recibidas y atendidas; hecho que responde al incremento de solicitudes de información generadas del funcionamiento del sistema de Financiamiento no Bancario -Brilla-, y el ofrecimiento de seguros.

Durante 2013 se recepcionaron 676.041 solicitudes, de las cuales el 35,6 % fueron atendidas a través del Call Center que opera las 24 horas del día; el 3,6 %, diligenciadas de forma escrita; y el 60,8%, recibió atención personalizada por nuestro personal de Atención a Usuarios, en toda la red de oficinas comerciales y puntos de atención.

Nuestro compromiso con el debido proceso de la gestión de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR), es poder establecer un sistema de respuesta que garantice a nuestros usuarios una información veraz, completa, coherente con la solicitud emitida, y sobre todo, oportuna en los tiempos y medios de respuesta. Con este objetivo, en el año 2013:

- Continuamos con el proyecto de remodelación de las áreas o espacios destinados a Atención a Usuarios, diseñando y construyendo ambientes cálidos, cómodos y dotados de los elementos necesarios para garantizar una atención del gusto y agrado de nuestros visitantes. Se han realizado cambios en 3 oficinas de Agencias, en los municipios de Turbaco, El Carmen de Bolívar y San Juan Nepomuceno, en el departamento de Bolívar; y se están remodelando las oficinas de las capitales de departamento.
- Consolidamos la gestión de atención telefónica con nuestro nuevo aliado comercial Orión S.A., compañía de Call Center, perteneciente al portafolio de empresas Promigas, que ha permitido dar un mejor y mayor alcance a este medio de relacionamiento, logrando superar los objetivos establecidos. Durante el período 2013, se alcanzó un nivel de servicio de atención del 79,42% de llamadas en menos de 30 segundos.

## RENTABILIDAD DEL SERVICIO DE GAS

En 2013, la utilidad del servicio de comercialización y distribución de gas, superó las expectativas previstas, gracias al compromiso de toda nuestra gente y de todos los miembros de nuestra cadena de valor.



@funsurtigas

Conoce el alcance de la #comunicación con nuestros #clientes contado por el Director del área [#RepSurtigas](http://bit.ly/RepSurtigas2)



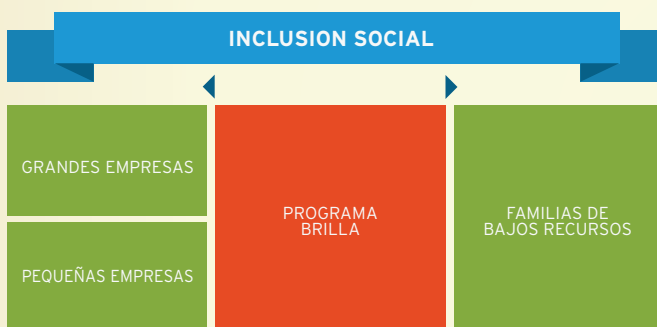
# NEGOCIOS INCLUSIVOS

## PROGRAMA BRILLA: GARANTÍA DE DESARROLLO LOCAL

Tradicionalmente, la base de la pirámide en Colombia ha tenido un acceso muy limitado al crédito, lo que se debe en gran medida a la falta de garantía en los pagos que ofrecen las personas de bajos ingresos. El éxito de Brilla (Programa de Financiación No Bancaria -FNB-) se basa en la confianza mutua y en la gratitud de los clientes, quienes pagan oportunamente el crédito otorgado. Esto se ve reflejado en una morosidad de sólo el 1.27% (pagos posteriores a los 60 días)

A través de la marca **Brilla de Surtigas**, la empresa genera oportunidades reales, flexibles y al alcance de diferentes estratos socioeconómicos, para mejorar la calidad de vida en el hogar, mediante fácil acceso a créditos y seguros, educación, y diversidad de productos garantizados, con facilidad de pago y con el sólido respaldo de más de 40 años de gestión de Surtigas.

Asimismo, da la posibilidad a pequeños comerciantes, de ser obtener un claro crecimiento de su negocio.



## RENTABILIDAD DE BRILLA

La utilidad de Brilla en 2013 demuestra que esta línea de negocio, se ha convertido en un bastión en crecimiento del desarrollo de Surtigas.



## ¿QUÉ ES BRILLA?

Brilla se posiciona como un modelo sostenible y escalable, que contribuye significativamente a reducir la pobreza en países en vías de desarrollo, como Colombia. Funciona como un sistema de crédito aprobado para las familias más activas y fieles con su servicio de gas natural; facilitándoles el acceso a un crédito destinado a mejorar su calidad de vida, mediante la compra de bienes y servicios.

Es importante señalar que Brilla no otorga dinero en efectivo sino que confiere un cupo de crédito a través de su red de proveedores, para la adquisición de materiales de construcción, herramientas, artículos para el hogar, computadores, y matrículas universitarias entre otros. El crédito se cancela a través del recibo de gas natural con módicas cuotas previamente pactadas por el cliente.

Financiar la conexión de gas a los usuarios, le ha permitido a Surtigas utilizar su base de datos y segmentar aquellos que presentan un buen historial de pago, para brindarles los beneficios de Brilla.

Este programa permite acceder a los diferentes productos sin cuota de ingreso, sin garantía y sin intermediarios. Tampoco es necesario realizar trámites complejos, o cumplir requerimientos más allá del conocimiento que tenemos del comportamiento de pago de los usuarios de gas.

Brilla de Surtigas es hoy un método innovador, replicable y comercialmente viable. Además de representar un 17% de las utilidades de la empresa, se ha convertido en emblema de un negocio inclusivo exitoso.

## INCLUSIVE BUSINESS LEADER AWARD 2011

Brilla obtuvo la distinción "Inclusive Business Leader Award 2011" por parte de International Finance Corporation (IFC) - Banco Mundial, que lo define como un modelo de negocio inclusivo que busca aportar a la mitigación de la pobreza del país.

## PRODUCTOS ADQUIRIDOS CON CRÉDITO BRILLA

**Materiales de Construcción: 42%**  
**Electrodomésticos: 21%**  
**Computadores: 16%**  
**Televisores: 9%**  
**Matrículas universitarias: 5%**  
**Muebles: 3%**  
**Gasodomésticos: 2%**  
**Útiles Escolares: 1%**

## COLOCACIÓN TOTAL HISTÓRICA

AÑO	TOTAL
2007	12.999.806.754
2008	21.965.119.351
2009	12.987.762.981
2010	27.435.656.500
2011	36.705.865.117
2012	40.087.328.851
2013	51.923.986.696
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>2004.105.526.250</b>

**@BrillaSurtigas**  
 Los #negociosinclusivos ya representan el 17% del negocio de Surtigas gracias a @BrillaSurtigas <http://bit.ly/RepSurtigasP2> #RepSurtigas

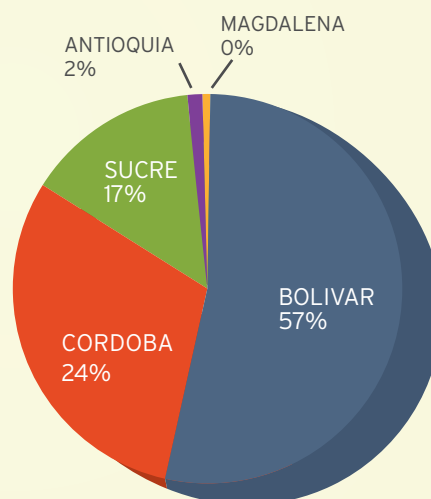
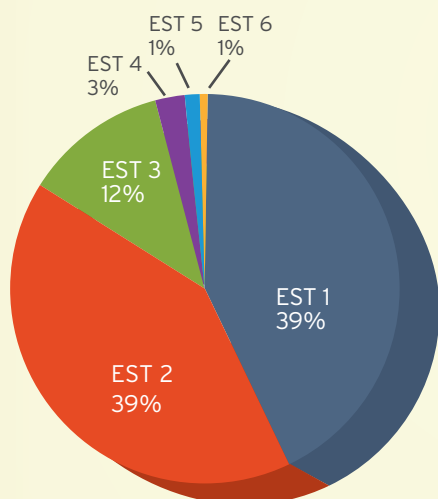




Hemos financiado más de 250.000 créditos, en Bolívar, Sucre y Córdoba. Un 85% de éstos fueron otorgados a los estratos socioeconómicos 1 y 2, incidiendo significativamente en el mejoramiento de su calidad de vida.

COLOCACIÓN TOTAL POR ESTRATO	
ESTRATO	TOTAL
1	89.163.010.099
2	80.370.451.535
3	25.076.940.952
4	5.436.696.183
5	2.833.923.863
6	1.224.503.618
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>2004.105.526.250</b>

COLOCACIÓN TOTAL POR DEPARTAMENTO	
DEPARTAMENTO	TOTAL
BOLIVAR	116.872.474.109
CORDOBA	49.597.189.401
SUCRE	34.212.497.823
ANTIOQUIA	2.832.893.670
MAGDALENA	590.471.347
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>2004.105.526.250</b>



## ¿CÓMO HACER EFECTIVO EL CUPO-CRÉDITO?

Una vez aparece el cupo crédito en la factura de gas del usuario, el titular debe dirigirse con las dos últimas facturas canceladas y su documento de identidad, a cualquiera de los establecimientos comerciales en convenio con Brilla y adquirir el producto o servicio que desea. A través del Sistema de Información Gas Plus de Surtigas, se registra la información y se consigán la operación efectuada.

Cabe destacar que el producto que se adquiere, debe estar incluido en el catálogo de Brilla, que excluye bienes suntuosos.

## PLAZOS E INTERESES

La tasa de interés de Brilla es la oficial vigente, y las cuotas las escoge directamente el cliente, esta flexibilidad nos ha permitido llegar a una morosidad en cartera de sólo 1,27%. La diferencia con los otros sistemas de financiamiento, es que Brilla plantea como único requisito tener un adecuado comportamiento de pago de la factura de gas. Los plazos para cancelar son acordados con el cliente, y pueden ser 1 a 60 meses, dependiendo de la comodidad de éste.

## LOS ALMACENES Y LOS ASESORES, NUESTROS ALIADOS ESTRATÉGICOS

La red de establecimientos comerciales, donde se adquieren los productos, y el grupo de asesores de la marca Brilla, son considerados como Aliados Estratégicos. Para ellos, Brilla también se convierte en una oportunidad de crecimiento y desarrollo que se refleja en el número de operaciones y transacciones comerciales. Asimismo, se genera empleo para cerca de 600 comercializadores o asesores del programa.

## LA COMUNICACIÓN Y FORMACIÓN

Los asesores representan a Brilla ante los usuarios, es por ello que trabajamos en programas de capacitación, incentivos, y fidelización. En estas jornadas intercambiamos experiencias y conocemos sus necesidades y expectativas.

Todas las actividades de formación y diálogo tienen el objetivo de que las personas sean leales al programa, pues son ellos los pilares de la gestión de cartera de Brilla, y los encargados de lograr la satisfacción y buena experiencia de los clientes.



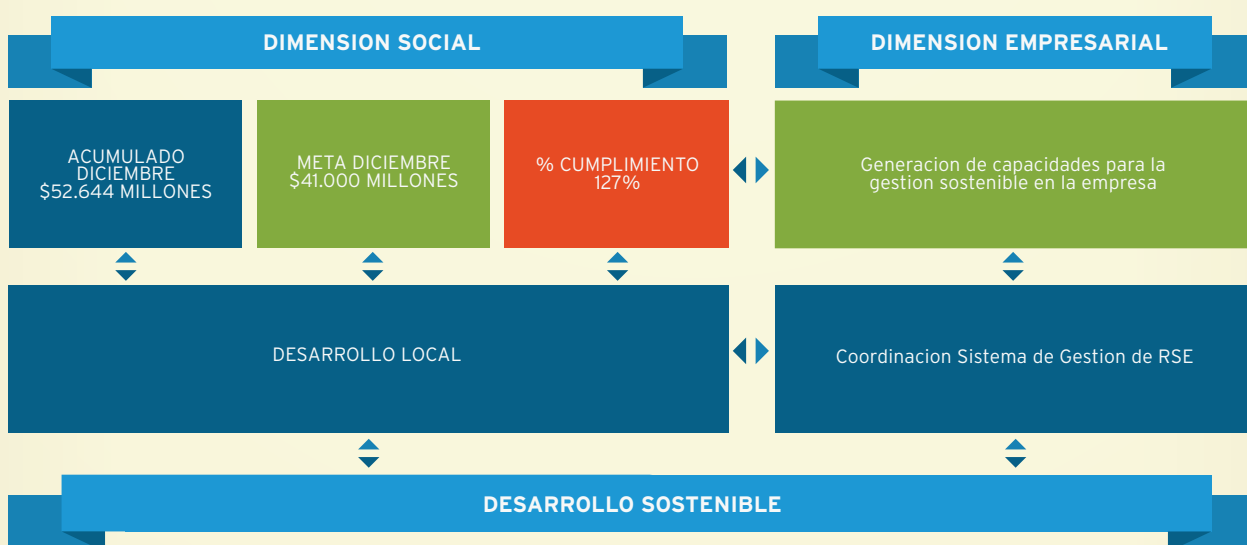
# PILAR 3: RELACIONAMIENTO CON COMUNIDADES

“No es fácil encontrar empresas y fundaciones que, como en **Surtigas**, se ocupen del desarrollo local y la construcción de tejido social, articulando con gobiernos y organizaciones sociales; y que **ayuden y acompañen** en todo el proceso. Como cartageneros, nos sentimos orgullosos de contar con una empresa como esta”  
**Carolina Calderón Guillot,**  
**Directora Ejecutiva de Funcicar**  
 -Fundación Cívico Social Pro Cartagena-



Como empresa socialmente responsable, en Surtigas nos reconocemos y actuamos como un miembro de la sociedad que participa en la construcción de escenarios de transformación social. Con esta finalidad se creó en 2005, la Fundación Surtigas, actor clave en el proceso de Gestión Sostenible de la empresa, que cumple dos roles dentro de la organización:

- Consolidar y promover el Sistema de Gestión de Responsabilidad Social Empresarial, acompañando con un enfoque social todos los procesos de la empresa y facilitando acciones dirigidas a cada uno de sus grupos de Interés.
- **Interactuar con el Grupo de Interés Comunidad, a través de 3 líneas estratégicas:** Educación, Empleabilidad y Generación de Ingresos, y Fortalecimiento del Tejido Social, para lograr Desarrollo Local.



**@funsurtigas**  
 @MaClaudiaTrucco te cuenta cómo creamos Tejido Social en #Surtigas  
<http://bit.ly/RepSurtigasP3>  
 #RepSurtigas



# EJES DE ACTUACIÓN

Ambos roles están intrínsecamente relacionados: una empresa, en especial de servicios públicos, que trabaje internamente en un enfoque de sostenibilidad, y a su vez, fortalezca las capacidades y el desarrollo de la comunidad, logrará, una relación entre los grupos de interés de "Gana-Gana". Ésta se traduce en el fortalecimiento de la licencia para operar, en la prevención de riesgos, en un incremento de la competitividad, en mejoramiento de la reputación, en innovación de nuevos procesos, en el desarrollo y consolidación de nuevas oportunidades de negocios, y fundamentalmente, en impactos positivos para las comunidades donde opera.

Estamos firmemente convencidos de que si ayudamos al progreso de la sociedad, progresaremos también como organización, creando valor social que beneficie a todos.

- 1.608 millones destinados a inversión en la comunidad en 2013
- 14.962 personas beneficiadas

## CONTRIBUIMOS AL DESARROLLO Y EMPODERAMIENTO DE NUESTRAS COMUNIDADES:

En 2013, consolidamos y profundizamos nuestro trabajo en las comunidades, fortaleciendo los 3 ejes de inversión social en las zonas de influencia de nuestra compañía.

En Surtigas comprendemos la importancia de establecer y mantener mecanismos de relacionamiento con las comunidades de nuestra área de influencia, como un conducto estratégico y a largo plazo para la construcción de relaciones de confianza, la prevención y minimización de riesgos, y la identificación de nuevos negocios.

En el 58,3% de los municipios donde la compañía tuvo presencia en 2013, se desarrollaron diversos procesos de participación con las comunidades locales y un relacionamiento con más de 16.000 personas. Se destacan:

- Ejecución de **11 proyectos** y programas en Educación, Empleabilidad, y Tejido Social, que contribuyen al desarrollo local de 33 municipios en los departamentos de **Bolívar, Córdoba, Sucre, y municipios de Antioquia, beneficiando a 12.208 personas.**
- Desde la estrategia de Red Conexión Social, se ha hecho formación en "Manejo Seguro del Gas" a **2.687** personas, entre madres comunitarias, personas integrantes de los Comités Comunitarios de Emergencia en Cartagena (COMBAS), y beneficiarios de viviendas de interés prioritario en la ciudad de Montería, con el objetivo de promover un enfoque preventivo en la gestión de riesgos y el uso responsable del servicio de gas natural.
- Realización de 2 procesos de Consultas Previas en 23 comunidades rurales y urbanas de 12 municipios del departamento de Sucre, como un mecanismo de integración de las comunidades locales en las actividades de la empresa y el establecimiento de relaciones de trabajo constructivas.

## PROMOVEMOS EL DESARROLLO Y LA INCLUSIÓN SOCIAL

La Misión de la Fundación, es la de Contribuir a la sostenibilidad de las comunidades y al desarrollo de capacidades para la gestión de RSE.

Este trabajo se realiza bajo la **Visión** de consolidar un modelo de gestión sostenible para la transformación de la sociedad.

Para tal fin, trabajamos adecuando cada línea de acción según las necesidades expuestas en los procesos de diálogo con las comunidades, y articulando esfuerzos con el sector público y diversos actores de la sociedad civil.



La ejecución de la inversión social en los ejes estratégicos de Educación, Empleabilidad, y Tejido Social de la Fundación Surtigas se realizó en un 100% en 2013.

## OBJETIVOS DE CADA EJE DE ACTUACIÓN

- **Educación:** contribuimos al fortalecimiento de la calidad y al acceso de la comunidad a la educación, como motor de transformación, innovación y desarrollo para la región.
- **Empleabilidad y Generación de Ingresos:** apoyamos el desarrollo y fortalecimiento de capacidades para que los jóvenes accedan a oportunidades de ingresos, mediante el autoempleo o la inserción al mercado laboral, priorizando a la población en riesgos de exclusión social y en situación de vulnerabilidad.
- **Fortalecimiento del Tejido Social:** contribuimos al fortalecimiento del tejido social comunitario para el desarrollo local, a través de un enfoque de Desarrollo de Base.

Nuestro foco de atención es el trabajo con jóvenes, en su mayoría en extrema pobreza y en riesgo social. Todos los programas que impulsamos, promueven la inclusión social, apoyan las políticas públicas del gobierno nacional, y se realizan a través de alianzas con el estado, el sector privado y la sociedad civil.



# EDUCACIÓN Y EMPLEABILIDAD

## EJE EDUCACIÓN

Estamos convencidos que la educación genera capacidades en los jóvenes que se encuentran en condiciones de vulnerabilidad económica y exclusión social, siendo ésta una de las vías para el Desarrollo.



### • Becas

Este Programa está dirigido a jóvenes destacados que viven en las comunidades en las que la Fundación realiza proyectos, o bien a jóvenes que tiene algún vínculo con la cadena de valor de Surtigas.

### Logros 2013

El programa dispuso becas para 54 estudiantes, en 12 universidades de la región Caribe Colombiana.

### • Diplomado Gestión Directiva

En 2012, comenzamos a trabajar en el desarrollo y fortalecimiento de capacidades y competencias de rectores y directivos docentes de las instituciones públicas de la región que atendemos, con el objetivo de que éstos se transformen en líderes que actúen al servicio de la calidad y la excelencia de la educación.

### Logros 2013

Se inició la segunda etapa de este diplomado, con la participación de 29 directivos de 15 instituciones educativas en los municipios de Magangué, Santa Cruz de Mompox, Barranco de Loba, Cicuco, San Fernando, Hatillo, Talaigua, Pinillos, San Martín de Loba, Achí, y el Peñón, pertenecientes al departamento de Bolívar.

## EJE EMPLEABILIDAD

Creemos que la generación de ingresos es un acelerador para la superación de la pobreza extrema, que además ayuda a minimizar los riesgos asociados a la población juvenil, y permite la inclusión social. Bajo este enfoque apoyamos el desarrollo y fortalecimiento de capacidades para que los jóvenes accedan a oportunidades, mediante el autoempleo o la inserción al mercado laboral.

Buscamos las oportunidades en las que podamos vincular a Surtigas como empresa ancla, para poder dinamizar todos los proyectos que van alrededor de nuestro negocio, involucrando y brindando posibilidades dentro de nuestra

cadena de valor.

### • Jóvenes con Valores Productivos

El Programa Jóvenes con Valores Productivos es una iniciativa de inclusión social, orientada a la recuperación social y económica de jóvenes y sus familias en situación de



vulnerabilidad, a través del fortalecimiento de capacidades, habilidades y competencias para el autoempleo o la inserción al mercado laboral.

**Reconocido en 2011 con el premio Emprender Paz, por su valioso aporte a la recuperación social y económica de familias en condición de desplazamiento y en situación de vulnerabilidad.**

**En 2013, se distinguió el programa como mejor modelo de Gestión de Cadena de Valor en América Latina por el Centro Mexicano de la Filantropía - CEMEFI.**

### Logros 2013

• 52 jóvenes fueron beneficiados con el emprendimiento de 38 unidades de negocios comerciales en los municipios de Canalete, Los Córdoba, Puerto Escondido, y la comunidad rural de Galilea, en el departamento de Córdoba; y Arboletes, en el departamento de Antioquia. Realizado en convenio con la Gobernación de Córdoba, dos alcaldías municipales, dos agencias de cooperación internacional para el desarrollo, y una ONG local.

• En convenio con la Gobernación de Córdoba, y la estrategia Colombia Humanitaria del Fondo Nacional de Gestión del Riesgo de Desastre, 198 jóvenes damnificados por la ola invernal 2010-2011, fueron beneficiados con el emprendimiento o fortalecimiento de 168 unidades de negocios en 10 municipios del departamento de Córdoba.

• 60 jóvenes provenientes de los departamentos de Bolívar, Córdoba y Sucre, fueron capacitados y certificados en competencias laborales como inspectores e instaladores de servicio de gas natural, y vinculados laboralmente a Surtigas y sus empresas contratistas.

### FORTALECIMIENTO DEL TEJIDO SOCIAL

Brindamos apoyo y acompañamiento a las organizaciones de base comunitarias para que gestionen procesos sociales, económicos y ambientales.

El objetivo es reforzar la capacidad y el empoderamiento de las comunidades para que puedan autogestionar su desarrollo, a partir del reconocimiento y priorización de sus necesidades, el ejercicio pleno de sus derechos y la interlocución con otros actores.



@funsurtigas

Conoce más del alcance de nuestro 3 Ejes de #RSE en el #RepSurtigas <http://bit.ly/RepSurtigasP3>





## • Desarrollo de Base en las Islas del Rosario - Encadenamiento Ecoturístico

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

Actualmente, se realiza el proyecto de Encadenamiento Productivo cuyo objetivo es la articulación de las Unidades de Servicios Ecoturísticos de los nativos en las Islas. Consiste en el desarrollo y/o mejoramiento de capacidades técnicas, administrativas y de mercadeo de los grupos organizados o unidades de negocio comunitarios, que se han venido conformando en las Islas como parte de los procesos organizativos. Además, incorpora el componente de juventud, permitiendo la participación activa de los jóvenes, quienes se preparan para asumir el liderazgo de todos los procesos de su comunidad.

### Logros 2013

• **Construcción de la ruta de servicios eco-turísticos "Orika Ecoturismo"** de las Islas del Rosario; así como el diseño y ejecución de una estrategia de comunicación y plan de mercadeo para el posicionamiento y la comercialización de los productos y servicios ofrecidos por la comunidad.

• Vinculación y articulación de otros aliados estratégicos de los sectores público y privado, que se suman al proyecto global de Ecoaldea, liderado por el Consejo Comunitario Afrodescendiente de las Islas del Rosario.

## • Programa Desarrollo de Base del Bajo Sinú - Minicadena de Especies Menores

Escogido como una de las 5 iniciativas representativas de Desarrollo de Base entre 60 proyectos de 12 países de América, por parte de la Red Interamericana de Fundaciones y Acciones Empresariales para el Desarrollo de Base (RedEAmérica) en 2012, en la zona del Bajo Sinú del departamento de Córdoba, se trabaja en un proceso de empoderamiento con familias indígenas y campesinas vinculadas a la Asociación de Productores Agropecuarios Alternativos de San Pedro Alcántara (APRALSA).

Estas familias lideran procesos de Gobernabilidad, Organización Social, participación y Desarrollo Económico, con Enfoque Ambiental y Enfoque de Desarrollo de Base. Fruto de este trabajo ha sido el reconocimiento y

vinculación de los jóvenes en los escenarios de participación comunitaria, y la articulación de productores y comercializadores de especies menores en una minicadena productiva que está dando impulso a la producción y comercialización agropecuaria.

El programa es cofinanciado por la Fundación Surtigas y la RedEAmérica, en alianza con el Banco Interamericano de Desarrollo -BID.

### Logros 2013

• Sistematizar de la experiencia de la "Mini cadena de Especies Menores del Bajo Sinú", iniciativa que permitió la articulación de 50 unidades productivas de especies menores, como pollos, gallinas, cerdos, y peces, beneficiando a 250 familias de los municipios de Mómil, Purísima, Lórica, y San Antero (Córdoba).

• El fortalecimiento del proceso de comercialización, mediante un convenio con el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, a través del Programa "Desarrollo de las Oportunidades de Inversión y Capitalización de los Activos de las Microempresas Rurales" (Oportunidades Rurales).

## • Goce Efectivo de Derechos de la Juventud

Este programa hace parte de las estrategias para dar visibilidad y empoderar a los jóvenes del departamento de Córdoba. Desde el año 2009 con la unión del sector público, a través de la Secretaría de Juventud Gobernación de Córdoba; la sociedad civil, representada por ONG y organizaciones juveniles; y el sector privado, con Fundación Surtigas, se creó la Alianza por la Juventud de Córdoba, con el propósito de generar capacidades en estos jóvenes para el ejercicio de la participación ciudadana, y la incidencia social, para el efectivo goce de sus derechos.

### Logros 2013

• El proceso de incidencia en política pública liderado por la Alianza por la Juventud de Córdoba puso en la agenda de las autoridades municipales y departamentales, el goce efectivo de los derechos de los jóvenes, logrando que en 2013 se materializara la "Política Pública de Juventud de Córdoba", la primera en Colombia bajo los lineamientos de la Ley Estatutaria 1.622.

• 2.608 jóvenes en el departamento de Córdoba, conocen sus derechos y hacen efectiva su ciudadanía, mediante su formación y participación en diversas estrategias económicas, sociales y culturales.

## • Gestión de Alianzas para Fortalecer el Tejido Social

Tenemos alianzas con 55 organizaciones de los sectores gubernamentales y privados, y con organismos de cooperación, entre las que se destacan:

• Alianza con el Programa Presidencial para el Sistema Nacional de Juventud Colombia Joven: promovemos el desarrollo de Política Pública de Juventud en los departamentos de Córdoba y Sucre; y la implementación de proyectos y programas que contribuyen a la promoción social, económica, cultural y política de esta población en la región Caribe.



- Alianza con la Estrategia Colombia Humanitaria: para la Atención Integral que permita mitigar los impactos psicológicos y sociales de los jóvenes damnificados por el Fenómeno de la Niña 2010-2011 en el departamento de Córdoba.

- Alianza con la Cooperación Internacional: representada por la Fundación Suiza de Cooperación al Desarrollo (SWISSAID), el Banco Interamericano para el Desarrollo (BID), la InterAmerican Foundation (IAF), y Tierra de Hombres Suiza (TDHs).

- Alianza con Organizaciones Sociales: en articulación con Taller Prodesal, la Fundación Promigas, y la Red Jovesolides, hemos logrado aunar esfuerzos y construir redes de solidaridad que potencien la generación de oportunidades para las comunidades en la región.

## → Participación en redes:

- Fundación Empresarios por la Educación.
- Asociación de Fundaciones Empresariales (AFE).
- Federación de Organizaciones No Gubernamentales del Caribe Colombiano (FEDECARIBE)
- Fundación Mamonal.
- Red de Inclusión Productiva de Cartagena.

## HITOS DESTACADOS EN INVERSION SOCIAL EN 2013

- Construcción de modelos para desarrollar en otros mercados de la empresa donde ésta opere: el programa de Jóvenes con Valores Productivos, por ejemplo, podrá trascender a otros territorios como experiencia de una buena práctica, que otras empresas han retomado para implemetar y adaptar a sus propios objetivos.

- En el año 2013 introdujimos en todos los programas que realizamos con jóvenes, el modulo de Comunicación para la Transformación, que enseña a estos jóvenes de las comunidades beneficiadas (y a algunos adultos), a entender la fuerza que tienen la comunicación y las nuevas tecnologías, y la importancia de su voz a través de los canales sociales de comunicación.

- Del trabajo mancomunado dado en el marco de la Alianza por la Juventud de Córdoba, se logró que en 30 municipios de este departamento, se eligieran consejeros municipales

de juventud, así como la construcción de la Política Pública Departamental de Juventud, incorporando la Ley 1622. Se realizará, además, el 1er. Encuentro Departamental de Juventudes, como escenario de diálogo entre jóvenes y las entidades públicas y privadas.

- Fortalecimiento de la relación empresa, comunidad y gobierno, para el acompañamiento en el diseño, implementación, monitoreo y retroalimentación de las herramientas de participación juvenil para la formulación y aprobación de la Política Pública de Juventud en el departamento de Córdoba, la primera en Colombia bajo los lineamientos de la Ley Estatutaria 1622.

- Creación de herramientas e instrumentos de diálogo entre la empresa y la comunidad, dirigida a población vulnerable beneficiaria de programas de interés prioritarios del gobierno nacional, y para la realización de consultas previas con los pueblos indígenas y grupos afro descendientes.

- Fortalecimiento de las capacidades de autogestión de las Organizaciones de Base Comunitaria (ODBs) participantes de los procesos de fortalecimiento del tejido social en Islas del Rosario, y el Bajo Sinú Cordobés, que les permitieron lograr la formulación, administración, y ejecución directa de los proyectos financiados por las entidades cooperantes.

## RIESGOS

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

Durante 2013 no se presentaron situaciones de riesgo significativas en la Fundación Surtigas. De igual forma, Surtigas no recibió reclamaciones sobre impactos sociales a través de los mecanismos formales de reclamación. La empresa tampoco fue objeto de multas ni sanciones monetarias por incumplimiento de la legislación y normatividad vigente en Colombia.



## COMPROMISOS 2014

- Seguir fortaleciendo nuestras 3 líneas de trabajo con las comunidades, profundizando y fortaleciendo los programas que se ejecutan en la actualidad e innovando con nuevos proyectos y nuevas metodologías, que sumen a las políticas públicas del gobierno nacional que priorizan a la población joven del país.
- Incrementar la inversión en programas sociales en 2014, en función a los objetivos planteados.
- Comenzar a desarrollar programas que beneficien a la comunidad, en los 7 municipios de Perú a donde la empresa llevara el servicio de gas natural.
- Apoyar, desde el marco de la Alianza por la Juventud de Córdoba, la implementación de la Política Pública de Juventud en el departamento de Córdoba.
- Realizar una evaluación y sistematización de la intervención de la Fundación Surtigas en la comunidad de las Islas del Rosario.
- Desarrollarla metodología de Innovación Social y Negocios Inclusivos para beneficiar a las comunidades del sur de Bolívar, promoviendo en la cadena de valor de los pescadores todas las condiciones para que produzcan frío a partir del gas natural.
- Seguir promoviendo la Casa Fundación Surtigas, patrimonio arquitectónico de la ciudad, como un escenario de encuentros culturales, académicos, sociales y de construcción de ideas de región y de país.



En cuanto a la promoción y gestión del Sistema de Responsabilidad Social Empresarial, que realizamos desde Fundación Surtigas con cada una de las áreas de Surtigas, en 2013 luego de 4 años de trabajo, alcanzamos un nivel de madurez que nos permitió llegar a un indicador de cumplimiento de 88% de las 88 iniciativas de RSE que se propuso la empresa para este año.

Para el 2014, tenemos como compromiso, en conjunto con las otras áreas, desarrollar e interiorizar la política de Derechos Humanos en la organización.

Seguiremos de esta forma, generando capacidades para la gestión sostenible, en todos los ámbitos de la organización, a través de nuestra tarea de coordinación del Sistema de Gestión de RSE.

Otro gran reto para el año 2014, será transferir y adaptar el modelo de gestión de sostenibilidad de Surtigas, a la operación de la compañía y al contexto en Perú.

## RECONOCIMIENTOS



En 2013, en el marco del VIII Seminario Internacional de Mejores Prácticas de RSE, Surtigas se hizo merecedora del reconocimiento a las Mejores Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial 2013, otorgado por el Centro Mexicano para la Filantropía -CEMEFI- en asociación con la Alianza Por la Responsabilidad Social Empresarial en México -ALIARSE- y Forum Empresa.

En 2011, CEMEFI ya había reconocido a Surtigas con el premio a la Mejor Gestión de la Cadena de Valor por su Programa Jóvenes con Valores Productivos.

Los premios o reconocimientos constituyen para Surtigas y nuestra Fundación, el testimonio del buen camino encarado en cada aspecto de nuestra gestión sostenible.



@funsurtigas

#SabíasQue Orika es un emprendimiento ecoturístico de las Islas del Rosario?

<http://bit.ly/RepSurtigasP3>

#RepSurtigas



# PILAR 4: OPERACIÓN RESPONSABLE Y SOSTENIBLE

Proyectamos desde Surtigas, nuestro **Modelo de Gestión Sostenible**, incentivando a nuestros **“Aliados Estratégicos”** para que asuman esta filosofía empresarial.



## SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

Nuestras operaciones en la Cadena de Valor son clave, teniendo en cuenta que es allí donde residen los mayores impactos. Para mitigar y mantener controlados estos impactos se cuenta con el Sistema de Gestión Integral, que establece un marco común para hacer frente a los temas de Salud y Seguridad Ocupacional, Medio Ambiente y Riesgos Sociales.

Para gestionar de manera integral relacionamos la Gestión Ambiental y de Salud y Seguridad Ocupacional, tanto en nuestras instalaciones como con nuestros Proveedores y, principalmente con nuestros Contratistas, a quienes consideramos, Aliados Estratégicos.



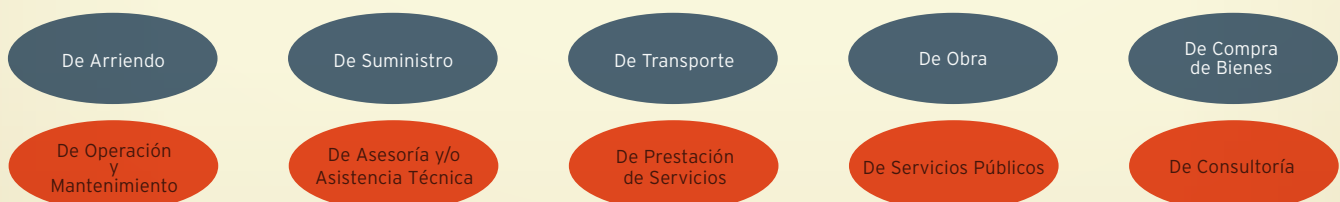
## PROVEEDORES Y ALIADOS ESTRATÉGICOS

Surtigas privilegia dentro de sus decisiones de compras y contrataciones, la relación comercial y de servicio sostenible en el largo plazo, garantizando la transparencia e igualdad de oportunidades en los procesos, así como la integridad en la toma de decisiones. Además, como organización, buscamos que estas relaciones sean rentables tanto para la compañía como para nuestros proveedores y aliados estratégicos.

## POLÍTICA DE COMPRAS Y CONTRATACIONES

La política de compras y contrataciones establece las directrices para el manejo y desarrollo de los contratos, ofertas mercantiles y órdenes de compra de bienes y/o servicios realizados en la empresa, con la finalidad de que todas las áreas de la compañía las utilicen como guía.

## CLASIFICACIÓN DE CONTRATOS





## CONFLICTOS DE INTERÉS

La política de Surtigas con respecto a conflictos de interés exige que los funcionarios y todos los que tengan contactos con proveedores, clientes y cualquier organización o individuo, que haga o procure hacer negocio con la empresa, evite cualquier conflicto entre sus intereses personales y los de la empresa.

Con el propósito de apoyar esta política, desde Surtigas exigimos que se aplique la licitación en competencia y el registro de los proveedores, siempre que sea factible, para la obtención de materiales, provisiones, equipos y servicios contratados.

## COMITÉ DE COMPRAS DE BIENES, SERVICIOS Y CONTRATACIONES

El Comité de Compras de Bienes, Servicios y Contrataciones, es el organismo encargado de adjudicar los contratos u ofertas mercantiles de mantenimiento, construcciones de obras civiles, mecánicas, eléctricas, estudios y asesorías, entre otros, que se deriven de las operaciones de la compañía, observando estrictamente el cumplimiento del reglamento de contratación. También se encarga de aprobar los contratos u ofertas mercantiles solicitados por las diferentes áreas, de acuerdo a las instancias definidas en el reglamento, y en las respectivas políticas.

## SELECCIÓN DE PROVEEDORES

Para escoger al proveedor de bienes y servicio u oferente, se deben tener en cuenta los siguientes procedimientos:

**1)** "Selección y Registro de Proveedores de Bienes y servicios del Sistema de gestión", si el proveedor o contratista es nuevo y va a suministrar bienes o servicios del sistema de calidad; **2)** "Reevaluación de Proveedores de Bienes y Servicios del Sistema de Gestión", si el contratista o proveedor ya existe o ha trabajado con la empresa.

Surtigas requiere a los proveedores un formulario de inscripción en el cual registran datos tributarios, comerciales y anexan documentos que permiten revisar su formalidad, así como también evaluarlo en cuestiones de riesgo cuando corresponda. Para estos casos, Surtigas utiliza servicios de REPRO (Sistema de Registro de Proveedores), y/o INFORMA, para documentar y evidenciar la existencia del proveedor en listas restrictivas (consulta de proveedores en listas de financiación al terrorismo, trata de personas, narcotráfico, entre otras).

### DISTRIBUCIÓN

Los proveedores que suministran bienes y servicios inscritos en REPRO diligencian un cuestionario en el cual, además de la información financiera, comercial, administrativa y de certificaciones de calidad, realizan la declaración de su sistema de responsabilidad social -si lo tienen-, o de las políticas que están implementando en materia de RSE.

## CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

Para adjudicar un pedido de compra a un proveedor se tienen en cuenta los siguientes criterios:

- Mejor cotización en cuanto a precio, calidad de los bienes y/o servicios, forma de entrega, cumplimiento en el tiempo de entrega, forma de pago, y tipo de descuentos que éstos otorguen.
- Cumplimiento de las normas técnicas colombianas y las establecidas por Surtigas.
- Que el proveedor esté en estado "Activo", o aprobado por la gerencia y/o el Comité de **COMPRAS DE BIENES,**

## SERVICIOS Y CONTRATACIONES

- Que haya entregado al Área de Logística el certificado de calidad de los bienes que suministra, cuando el suministro implique el cumplimiento de normas técnicas.
- Las ofertas mercantiles que sean aceptadas mediante el sistema de precios unitarios definidos en Surtigas, que se aprueban y asignan en el Comité de Compras de Bienes, Servicios y Contrataciones, teniendo en cuenta los resultados de la evaluación periódica de los proveedores, bajo el criterio de asignación de mayor a menor puntaje en función a la obligatoriedad de cumplimiento en las certificaciones de calidad, las certificaciones de salud y seguridad ocupacional definidas por la organización, la cantidad de técnicos certificados disponible en la nómina, y el cumplimiento del procedimiento de selección de proveedores.

## RELACIONES CON LOS PROVEEDORES

Las relaciones con los proveedores deben administrarse bajo los siguientes principios, que hemos definido:

- Todos los proveedores tendrán las mismas oportunidades.
- Los bienes o servicios ofrecidos a Surtigas por las compañías relacionadas, deben incluirse en todas las operaciones de compras en las que estos apliquen. Para efecto de adjudicación, si los bienes y servicios ofrecidos por las empresas relacionadas cumplen con los requisitos exigidos y en igualdad de condiciones a las de otras alternativas, deben ser preferidos.
- En los casos en los que un proveedor también sea un cliente, las adjudicaciones solo deben considerar los aspectos de la compra, y no deben estar influenciados por las relaciones comerciales como cliente.
- Todos los proveedores de bienes y servicios críticos deben ser evaluados, usando las herramientas establecidas por la compañía para tal fin.
- La certificación de experiencia o de relaciones comerciales, solicitadas formalmente por los proveedores, deben ser expedidas por escrito y firmadas por el administrador del contrato, previa verificación de la información solicitada y de la calificación obtenida. La certificación para proveedores de bienes será emitida por el Jefe de Logística, con copia de dicha certificación emitida y de la carta de solicitud del proveedor, que deben ser remitidas al Centro de Administración de Documentos -CAD-.
- Todas las quejas y solicitudes formuladas por los proveedores, deben responderse formalmente. Adicionalmente, se debe divulgar y promover el uso de la línea confidencial y el acceso al Oficial de cumplimiento, y demás herramientas de denuncias.

## CADENA DE SUMINISTRO DE SURTIGAS

### COMPRA DE GAS

Surtigas tiene 2 proveedores de gas (Chevron y Ecopetrol); y 1 proveedor de servicio de transporte de gas (Promigas). Estos proveedores operan los pozos o campos de producción de La Guajira, y en el gasoducto de transporte, que une los campos de Guajira con los departamentos de la Costa Caribe colombiana.

Todo el gas natural distribuido y comercializado se adquiere a nivel local, es decir de los campos de producción "Pozo Ballena", ubicados en mencionado departamento de La Guajira, al norte del país.



## COMPRAS DE BIENES Y SERVICIOS

Para proveernos de productos y servicios, Surtigas formaliza una secuencia de actividades, a saber:

**1.** Surtigas para atender sus servicios requiere de la adquisición y un óptimo mantenimiento de stock para materiales, equipos, e insumos, y herramientas, para el desarrollo de las operaciones del negocio, así como también la adquisición de servicios necesarios para llevar a cabos operaciones.

**2.** Estas adquisiciones se realizan dentro de un marco de transparencia y equidad con los proveedores de bienes y servicios donde se garantiza una relación de "gana-gana", la excelencia en la calidad, la preservación del medio ambiente, así como también el monitoreo de las buenas prácticas laborales, y la selección de proveedores que evidencien el cumplimiento de las normas legales y compromisos con la responsabilidad social, entre otras.

**3.** Para adquirir todos los bienes o servicios se utilizan dos input principales que son: el presupuesto de inversiones y gastos, y las solicitudes adicionales por variaciones del entorno. El presupuesto es utilizado como base para realizar el cronograma de compras del año el cual genera procesos de adquisiciones anuales organizados por clúster de productos y servicios. Las solicitudes adicionales se realizan cuando, por variaciones del entorno o mercado, se requieren adquirir bienes o servicios no presupuestados.

**4.** Una vez definidos los bienes o servicios a adquirir (fichas técnicas) al igual que las condiciones de entrega, se realiza la selección de proveedores a través de un mecanismo que verifica la idoneidad técnica-administrativa de éstos, que incluye la evaluación financiera, la revisión en listas restrictivas, y en general, su evolución como empresa. Esta selección se realiza cuando el proveedor no está inscripto en la base de datos. Realizada esta inscripción, se efectúa la evaluación anual de proveedores donde además de volver a aplicar la revisión de selección, se evalúa el desempeño del proveedor en la relación comercial directa con la compañía. Surtigas solo invita a ofertar a proveedores que obtengan calificaciones superiores a 7 en cualquiera de los esquemas de revisión; cuando su calificación es deficiente, establece con dichos proveedores, un plan de mejoramiento.

**5.** Determinados los proveedores se procede a realizar la invitación a ofertar, definiendo los tiempos y características que debe incluir ésta, tales como: certificados de cumplimiento de normas, garantías de cumplimiento y calidad de producto, revisiones o auditorías a las que estaría sujeto, tiempos y lugares de entrega, condiciones de devolución de mercancía, y servicio postventa, entre otros.

**6.** Recibidas las propuestas las analizamos técnica y comercialmente para comparar cuál o cuáles alternativas son las más convenientes. Para las compras de materiales de stock se determina adquirir el 70% al proveedor con mejor calificación, y el 30% al segundo, para compartir la demanda.

**7.** Asignados los proveedores se evalúa cada entrega para hacer seguimiento y monitoreo a todos los compromisos adquiridos del negocio; así como también para asegurar que el pago de los suministros prestados se cumpla en tiempo y forma.

## IMPACTOS NEGATIVOS EN CADENA DE SUMINISTRO

En relación "aguas arriba", las multinacionales Ecopetrol y Chevron tienen cubiertos los impactos negativos, para poder obtener la licencia ambiental de la operación.

En la zona de influencia directa, se realiza con evaluaciones del estado de implementación o cumplimiento de normas ambientales a 40 proveedores que suministran bienes o servicios que guardan relación directa con el negocio, es decir, aquellos bienes que van a las instalaciones de gas o que prestan servicios de impacto dentro de la organización, como por ejemplo, las empresas que realizan servicio outsourcing, servicio de cafetería o de copiado.

En 2013, se evaluaron en oficina y campo los sistemas de gestión en Seguridad y Salud Ocupacional -SISO-y ambientales a 8 contratistas del área de operaciones y construcciones. Por otro lado, se obtuvieron datos HSE mensuales de 37 contratistas, donde también se evaluaron aspectos e impactos ambientales de sus operaciones. Se realizaron 25 Inspecciones de campo rutinarias en proyectos de construcción, efectuando controles de impactos ambientales en obras de contratistas.

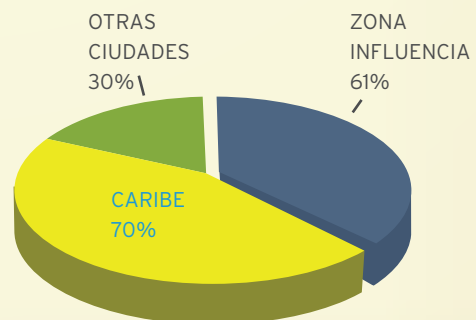
En las evaluaciones realizadas en 2013 a contratistas del área de operaciones y construcciones no evidenciaron en éstos impactos ambientales negativos significativos.

No se identifican impactos ambientales negativos significativos reales en la cadena de suministro con los contratistas.

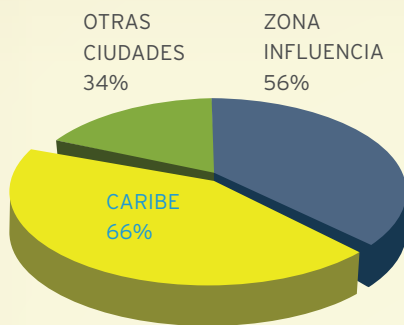
## GASTO EN PROVEEDORES LOCALES

Se consideran proveedores locales a todos aquellos que tienen su base de operación en la zona de influencia, comprendida por 4 departamentos. De éstos, por las actividades realizadas, se destacan Bolívar, Sucre y Córdoba, ya que conforman el 56% del total de la base de proveedores, el 56% de los proveedores integrantes de la cadena de suministro, y el 28% del valor de las compras. Cabe destacar que la mayoría de bienes se adquieren por fuera de la zona de influencia debido a las características técnicas de los mismos, es por ello que sus plantas de producción están fuera de los departamentos mencionados.

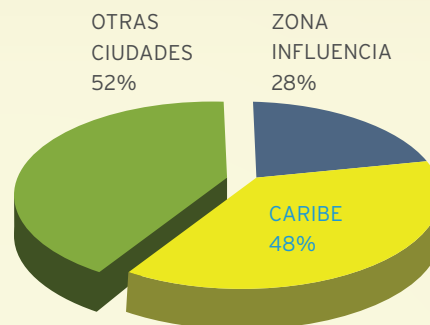
### DISTRIBUCIÓN CANTIDAD PROVEEDORES



## DISTRIBUCIÓN CANTIDAD POR SUPPLY CHAIN

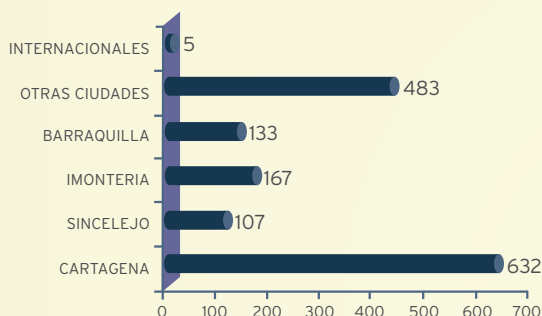


## DISTRIBUCIÓN POR VALOR DE COMPRAS

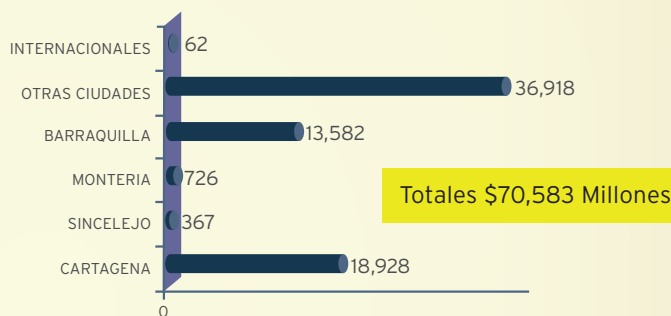


## CANTIDAD DE PROVEEDORES POR ZONAS

TOTAL DE PROVEEDORES 1477



## VALORACIÓN COMPRAS PROVEEDORES EN MILLONES



## PROVEEDORES EVALUADOS EN TEMAS AMBIENTALES

Durante 2013 no se incluyeron nuevos proveedores que requieran evaluación en función a criterios ambientales.

## Nuevos Proveedores examinados en temas laborales y sociales

Se evaluaron 97 proveedores (12,25%), que corresponden a todos aquellos que suministran bienes o servicios que impactan directamente en la operación, en cuanto a las variables de Continuidad y Seguridad del servicio; así como también aquellos que por disposición final de residuos o uso de productos en la prestación del servicio, poseen impacto ambiental y/o, son intensivos en la utilización de mano de obra.

## Nuestros Aliados Estratégicos, los Contratistas

El fortalecimiento institucional de las empresas contratistas de Surtigas, mejor llamadas "Aliados Estratégicos" por el rol que desempeñan en la operación, abarca el diseño de procesos, definición de normas de gestión, sistemas de capacitación, mejoramiento en la prestación y operación de servicios, y estrategias de comunicación.

Cuando implementamos nuestro Sistema de Gestión de Responsabilidad Social Empresarial, buscamos que las empresas con las que trabajamos, asuman dichas características en su modelo de negocio, entendiendo que su gestión empresarial trascienda los aspectos legales y los beneficios económicos y se enfoque en la Sostenibilidad.

## PROEXIT

Bajo las mencionadas premisas, nace en 2010, Proexit, un programa de fortalecimiento institucional para nuestras empresas contratistas.

Este programa funciona como un modelo de acompañamiento, fortalecimiento y desarrollo que fomenta buenas prácticas de gestión organizacional, a través de herramientas que permiten definir y cumplir acciones de mejora continua.

Al desarrollar este rol en el Sistema de Gestión Responsabilidad Social Empresarial, Proexit se ocupó en primera instancia, de velar porque los contratistas de Surtigas cumplieran con el pago de la totalidad de derechos laborales y de las obligaciones en materia de seguridad social y prestacional de todos sus empleados.

El Programa, que resultó altamente beneficioso para nuestra relación con los contratistas, abarca hoy en día, el diseño de procesos, la definición de normas de gestión, sistemas de capacitación, planes de mejoramiento para la prestación de servicios, y estrategias de comunicación. Estas acciones, reflejan al interior de las empresas un avance en temas sensibles como condiciones laborales, relación contractual, seguridad y salud ocupacional, y calidad de servicio.

De tal forma proyectamos desde Surtigas, nuestro Modelo de Gestión Sostenible, incentivando a nuestros "Aliados Estratégicos" para que asuman esta filosofía empresarial. Esta relación "Gana- Gana", se traduce en la prevención de riesgos, en un incremento de la competitividad, en mejoramiento de la reputación, en la innovación de procesos, en el desarrollo y consolidación de nuevas oportunidades de negocios, y en impactos positivos para el entorno.



# NUESTROS CONTRATISTAS

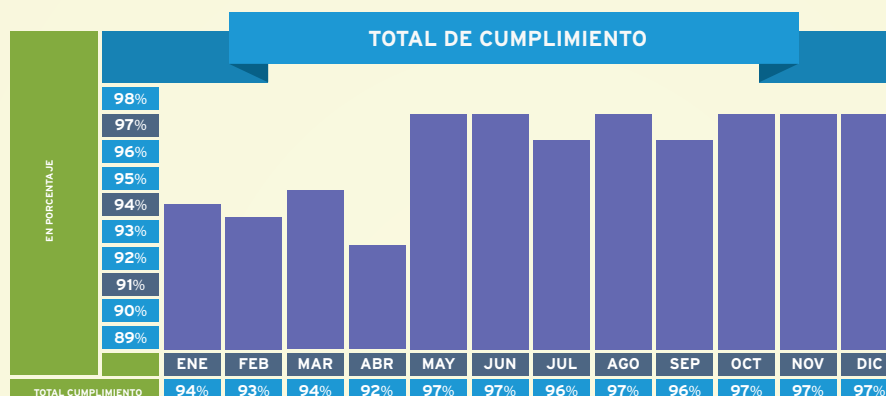
Garantizando la sostenibilidad del proceso de mejora continua en las empresas contratistas, Proexit ha logrado:

- Establecimiento de alianzas como estrategia para el crecimiento y afianzamiento del negocio.
- Fortalecimiento en el manejo administrativo en legislación laboral.
- Participación activa en el fortalecimiento del Sistema de Gestión de Responsabilidad Social Empresarial de Surtigas.
- Desarrollo de ambientes laborales seguros y eficientes que promuevan el sentido de pertenencia de los trabajadores para con sus compañías.
- El compromiso y dedicación de la alta dirección y de las personas involucradas en el proyecto.
- Liderazgo.

La gestión realizada por Proexit tiene alcance a las 39 empresas contratistas y a cerca de 3.000 colaboradores vinculados, quienes son la cara visible de Surtigas antes sus usuarios.

## LOGROS 2013

A principios del año 2013, las firmas contratistas presentaron un porcentaje promedio de cumplimiento total de sus componentes (relación contractual, seguridad social, liquidación de nómina y prestaciones sociales) de un 94%, llegando a diciembre del mismo año a alcanzar un 97%.



Estos resultados nos indican que las empresas han superado el cumplimiento de lo legal y han trascendido al modelo de gestión que impulsamos en Surtigas. No obstante, algunas aún siguen con falencias que parten de problemas económicos o de ineficacias en su gestión, y es precisamente en estos aspectos, donde Proexit continúa enfocando su acompañamiento.

La confianza y el nivel de maduración que ha ganado Proexit, ha hecho que durante 2013, el programa haya extendido su alcance a temas de Calidad de Servicio, un punto transversal a nuestros procesos en Surtigas. En este sentido, se realizó un proceso de acompañamiento a las Quejas Imputables generadas por los contratistas: se analiza cada caso y se diseña en conjunto planes de mejora.

Como resultado de esta intervención hubo una disminución del 40% en el nivel de Quejas Imputables a los contratistas.

Gracias a este acompañamiento se da la oportunidad de generar acuerdos de servicio entre nuestros procedimientos y procesos y los contratistas, logrando cohesión entre lo que se espera por parte del servicio contratado en cada una de estas compañías, y la excelencia en calidad del servicio prestado.

## CONTRATISTAS EVALUADOS EN TEMAS AMBIENTALES

Evaluamos el criterio ambiental de un contratista (Incorredes) que ingresó en 2013, al grupo de contratistas operativos de la compañía.

## VALOR MONETARIO APROXIMADO DE PAGOS EFECTUADOS A CONTRATISTAS

Nº	RAZÓN SOCIAL	VALOR CANCELADO AÑO 2013
1	ARO CONSTRUCCIONES LTDA (SINCELEJO)	\$443.089.750
2	ASSVIDA LTDA (BARRANQUILLA)	\$442.742.414
3	BRP ABOGADOSASOCIADOS S.A.S	\$248.300.272
4	CABALLERO ACEVEDO S.A.S	\$1.402.856.406
5	CONSTRUCERT S.A.S	\$17.200.100.212
6	CONSTRUMAG E.U. (SINCELEJO)	\$7.475.033.629
7	DICON LTDA (MONTERIA)	\$3.578.932.186
8	DLF & CIA LTDA	\$498.484.429
9	ECA S.A.S	\$17.120.927.000
10	INCOPEGAS LTDA	\$505.426.505
11	INCOREDES	\$2.598.829.636
12	INELEGAS A & G LTDA (CAUCASIA)	\$580.704.321
13	INVERCOM GROUP S.A.S	\$2.621.440.640
14	INVERSIONES LIMAR E.U. (SINCELEJO)	\$376.856.689
15	IOV & CIA S.A.S (SINCELEJO)	\$3.107.669.550
16	DJPL SERVICE S.A.S	\$1.765.509.179
17	LUDICOM S.A. (BARRANQUILLA)	\$1.941.955.210
18	MANUEL CABRALES SOLANO	\$268.510.595
19	MARENCO TAMARA & CIA S. EN C (CAUCASIA)	\$2.073.837.031
20	MICROFILMACIONES DE COLOMBIA S.A. (ANTIOQUIA)	\$148.779.086
21	NORTEGAS LTDA (CERETE)	\$257.592.965
22	OFFICARIBE	\$1.091.708.761
23	OL SOFTWARE	\$179.331.970
24	OSVALDO MARTINEZ & CIA LTDA	\$4.565.314.937
25	PROSEGUR LTDA	\$905.983.956
26	PROYECTING AM & CIA LTDA	\$1.373.653.143
27	RAPIGAS LTDA (MONTERIA)	\$436.174.892
28	REINDUSTRIALES LTDA	\$3.384.468.126
29	SALGADO PURO & CIA LTDA	\$9.942.799.425
30	SERCONTEC LTDA	\$9.560.342.178
31	SERVIASEO CARTAGENA S.A.	\$439.810.485
32	SERVICER LTDA (SINCELEJO)	\$1.277.611.142
33	SERVITEMPORALES S.A.	\$1.390.266.607
34	SERVINAV LTDA	\$436.061.472
35	SICAL LTDA (BARRANQUILLA)	\$973.999.033
36	SOLMEX DEL CARIBE LTDA	\$514.573.686
37	TIC LTDA (BARRANQUILLA)	\$1.247.655.601
38	TODO PAGO EXPRESS	\$826.140.525
39	DELCOPE COLOMBIA S.A.S	\$789.606.339
<b>Total</b>		<b>\$103.903.079.983</b>



## MEDIO AMBIENTE, SALUD Y SEGURIDAD INDUSTRIAL

El área de HSE (Salud, Seguridad, y Medio Ambiente) cuenta con un equipo de trabajo que se alinea a los objetivos estratégicos de la organización en estos temas, con el objetivo de dar cumplimiento legal, a nivel de Colombia, con toda la normatividad relacionada.

Se consideran, ante todo, la prevención de accidentes de los colaboradores, y la implementación de campañas de sensibilización, que busquen que la adopción de la seguridad sea un valor por convicción, y no que responda a un mandato de la empresa, logrando desde ahí, resultados que se mantengan a lo largo del tiempo.

Con Proveedores y Contratistas tenemos el mismo alcance que al interior de Surtigas. A través de campañas, llegamos a los contratistas, porque estamos convencidos que en la manera en que hagamos intervención con ellos, tanto en su gestión de Responsabilidad Social Empresarial, como dentro de su misión, lograremos prácticas, comportamientos y hábitos de trabajo seguros, con beneficios tanto para el empleado, como para cada Contratista y Surtigas.

En 2013, realizamos con Contratistas, seminarios de técnicas de HSE, siendo el principal objetivo capacitarlos en gestión de seguridad, salud y del medio ambiente. Asimismo, efectuamos inspecciones internas y externas, a través de una serie de controles, de seguimiento, y de auditorías, donde se analizó el avance de cada uno de ellos, y se brindó orientación y asesoría para estos temas, en los Comités de HSE para Contratistas, realizados mensualmente en todos los distritos.

El reto es continuar profundizando este trabajo con los Contratistas, y lograr reducir los índices de accidentalidad, los impactos negativos al medio ambiente, y hacer más efectivos los controles establecidos a estas empresas.

## POLÍTICA DE SEGURIDAD INDUSTRIAL, SALUD OCUPACIONAL Y AMBIENTE

- En Surtigas desarrollamos las actividades asociadas a la distribución y comercialización de gas natural y otros negocios asociados, preservando la salud e integridad de nuestra gente, proveedores y comunidad en armonía con los ecosistemas en donde interactuamos. Esto nos compromete a:
  - Identificar, prevenir y minimizar en forma continua los impactos ambientales y riesgos ocupacionales que se puedan presentar en el desarrollo de nuestras actividades, y que puedan afectar la salud y vida de las personas.
  - Promover una cultura de prevención entre nuestro equipo humano, proveedores y comunidades, a partir del refuerzo de actitudes y comportamientos sanos, seguros y en armonía con el medio ambiente.
  - Revisar y comunicar el desempeño HSE a la alta dirección.
  - Proporcionar el liderazgo, los recursos necesarios y las condiciones adecuadas para que nuestros colaboradores puedan realizar su trabajo cumpliendo con los estándares de seguridad y respetando el medio ambiente, contribuyendo así, al mejoramiento continuo de nuestro desempeño.
  - Implementar y mantener adecuados sistemas de prevención y atención de emergencias y de gestión de crisis.
  - Todos los empleados de Surtigas y de las empresas relacionadas tienen la responsabilidad de comprender la Política de Seguridad Industrial, Salud Ocupacional y Ambiente y obrar en consecuencia. En caso de que algún empleado tenga inquietudes acerca de esta Política, debe dirigirse a su jefe inmediato o al Jefe de HSE de Surtigas.

- En todos nuestros procesos, operaciones, proyectos y estrategias de negocios, están integrados los componentes ambientales, de seguridad industrial y salud ocupacional, de tal manera que se minimicen los riesgos e impactos que puedan derivarse de los mismos.

- En todos nuestros procesos, operaciones y/o proyectos se contempla el uso de combustibles o energías menos contaminantes y de fuentes energéticas renovables. Asimismo, la no utilización de materiales e insumos provenientes de la explotación ilegal de recursos naturales.

**La Política de Seguridad Industrial, Salud Ocupacional y Ambiente** sienta las bases para el desarrollo de las operaciones en un ambiente sano y seguro, en el marco de las disposiciones legales, establecidas por la organización y los compromisos con las partes interesadas, respetando el medio ambiente.

Esta Política está fundamentada en la Política Corporativa y el Código de Conducta, y aplica a todo el personal de Surtigas y de las empresas relacionadas, sus directivos y Proveedores de Servicio.

La Política es administrada por el Gerente de Operaciones, se debe revisar anualmente y se debe ajustar cuando se considere necesario.

## GESTIÓN DE MEDIO AMBIENTE

En la Gestión de Medio Ambiente desarrollamos acciones, tanto al interior de la organización como al exterior de ésta, generando impactos positivos a la comunidad. Primero certificamos la ISO14000 con el Programa de Gestión Ambiental, luego se pensó en programas que lleguen a más personas, y para ello, realizamos la medición de Huella de Carbono que nos indica cómo impactamos en el medio ambiente, y de ahí se adoptan las medidas necesarias, desde el área técnica, para evitar y minimizar acciones contaminantes.

El modelo de gestión integra un conjunto de mecanismos de desarrollo limpio, para prevenir y minimizar el impacto al medio ambiente en los territorios donde desarrollamos las actividades de distribución y comercialización de gas natural y negocios asociados. Este modelo trasciende el cumplimiento de disposiciones legales vigentes en Colombia, y demuestra una actitud proactiva y voluntaria de la empresa hacia una cultura de preservación ambiental.

Nuestro enfoque ambientalmente responsable se refleja en nuestros Sistemas de Gestión, que han permitido concebir como suyas las normativas nacionales y referentes internacionales en materia de medio ambiente:

- La empresa cuenta con un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) certificado por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) bajo la norma ISO 14001:2004 a través de la cual se consolida un proceso de mejora continua en la dimensión ambiental.
- Respeta y se compromete con el cumplimiento y la comunicación de los avances de los Principios medioambientales del Pacto Mundial de Naciones Unidas, al igual que el Objetivo de Desarrollo del Milenio de Garantizar la Sostenibilidad del Medio Ambiente.
- Respalda la Declaración “El Futuro que Queremos” de la Conferencia de Desarrollo Sostenible de RIO+20.
- Acoge el Protocolo KYOTO sobre cambio climático.
- Incluye en los procesos de Gestión de Riesgo de la empresa los lineamientos del Marco de Acción de Hyogo (MAH), sobre el aumento de la resiliencia de las naciones y de las comunidades ante los desastres.



En cuanto a las emisiones, en 2013 se inició un proceso para el mejoramiento de la metodología de cuantificación de GEI (Gases de Efecto Invernadero), se hizo contacto con un programa internacional que opera en las empresas del sector gas natural, para cuantificar y reducir las emisiones del hidrocarburo alcano Metano (CH4).

Se espera que en 2014 formalicemos un convenio para iniciar este proceso con el fin de establecer una línea base e implementar medias para la reducción de emisiones.

## GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS

En 2013, se lograron avances en la gestión de residuos sólidos. Se implementaron los convenios de cooperación para donación de materiales a cooperativas y asociaciones de recicladores los cuales coadyuvaron a mejorar la recuperación de material en las oficinas.

Asimismo, se inició un proceso de caracterización de peligrosidad para los residuos de tuberías y medidores usados, para permitir un aprovechamiento apropiado y por tanto, reflejaran aumento de las cantidades de material aprovechables recuperados.

En cuanto al transporte de residuos, se hizo una descentralización de la gestión de residuos, en donde cada distrito realiza su propia gestión, evitando el transporte de éstos hasta Cartagena, y obteniendo beneficios logísticos y económicos para la compañía.

La estrategia implementada durante 2013, que continuará en 2014, incluye la realización de convenios formales desde Surtigas con cooperativas y asociaciones de recicladores en las distintas capitales y agencias. Buscamos contribuir a generar oportunidades de negocio para poblaciones de bajos ingresos económicos, a través de los residuos aprovechables generados por la operación de la empresa.

## GENERACIÓN Y GESTIÓN DE RESIDUOS PELIGROSOS

RESIDUOS GENERADOS 2013							
RESIDUOS	R. ORDINARIOS	RESIDUOS APROVECHABLES				RESIDUOS PELIGROSOS	
	RESIDUOS ORDINARIOS	GRANDES EMPRESAS	GRANDES EMPRESAS	GRANDES EMPRESAS	GRANDES EMPRESAS	GRANDES EMPRESAS	GRANDES EMPRESAS
ORIGEN	SEDES ADMINISTRATIVAS DE CARTAGENA, MONTERÍA Y SINCELEJO	OPERACIONES, MANTENIMIENTO, CONSTRUCCIONES Y ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS	ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS	OPERACIONES, MANTENIMIENTO Y ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS	OPERACIONES, MANTENIMIENTO, CONSTRUCCIONES	OPERACIONES, MANTENIMIENTO, CONSTRUCCIONES Y ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS	ENFERMERÍA
CANTIDAD (TONELADAS)	65,5	1,7	7,7	0,508	10,3	1,37	0,001
DISPOSICIÓN FINAL	DISPUESTO EN RELLENO SANITARIO POR LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIO PÚBLICO	APROVECHADO POR PROVEEDOR AUTORIZADO	APROVECHADO POR PROVEEDOR AUTORIZADO	APROVECHADO POR PROVEEDOR AUTORIZADO	APROVECHADO POR PROVEEDOR AUTORIZADO	DISPOSICIÓN EN CELDA DE SEGURIDAD, ENCAPSULAMIENTO O INCINERACIÓN POR PROVEEDOR AUTORIZADO	INCINERACIÓN POR PROVEEDOR AUTORIZADO

## RESIDUOS PELIGROSOS

La disminución se debe a que se excluyeron de la matriz de residuos peligrosos varios residuos generados en operaciones, soportado por caracterización de peligrosidad. Éstos pasaron a ser residuos aprovechables.

RESIDUOS PELIGROSOS		
PESO DE LOS RESIDUOS (TON)	2012	2013
PESO DE LOS RESIDUOS GENERADOS Y TRATADOS QUE SE CONSIDERAN PELIGROSOS (TON)	4,38	1,37

## USO EFICIENTE DE LA ENERGÍA

En busca de lograr mejor eficiencia energética a través del proceso de logística, en 2013 se instaló en la sede principal en Cartagena, una planta auto-generadora de energía eléctrica a base de gas, logrando mayor eficiencia energética, con un suministro aproximado del 60% del total de la energía que se consume en las instalaciones.

La ampliación de las plantas de personal en Cartagena, Montería y Sincelejo, y la apertura de oficinas en nuevas poblaciones, incrementaron consumos de agua y energía, aunque se mantuvieron los consumos per cápita en la compañía.

Se reformularán las metas de consumo para el próximo período. El uso principal de estos recursos, que proveen empresas prestadoras de esos servicios, es en actividades administrativas.



# USO EFICIENTE DE LA ENERGÍA



**Generador de energía eléctrica a partir de gas natural, instalado en la sede principal de Surtigas**

## CONSUMO ELÉCTRICO

El aumento en el consumo de energía eléctrica (22%) con respecto al 2012, se produjo principalmente por la adecuación y remodelación de la planta administrativa en Cartagena, que sumó 427m<sup>2</sup> a nuestras instalaciones. Esto representó un incremento del consumo energético en la construcción por uso de equipos (pulidoras, taladros, plataforma de elevación eléctrica, roto martillos, entre otros), y la operación en sí de las nuevas oficinas.

CONSUMO ELÉCTRICO	2012	2013
CONSUMO ELÉCTRICO (KWH)	1.348.205	1.733.469
CONSUMO ELÉCTRICO (Gj)	4.853,5	6.240,4

## Consumo de energía por persona

CONSUMO ELÉCTRICO	2011	2012	2013
CONSUMO PROMEDIO PER CÁPITA DE ENERGÍA ELECTRICA POR MES (Kwh)	247,0	214,6	246,0

En línea con nuestro compromiso de preservación del medio ambiente, en 2013 se realizó campaña de intervención con colaboradores para afianzar nuestra cultura de ahorro de energía.

## CONSUMO DE AGUA

El uso de agua en Surtigas se da básicamente para actividades administrativas. En el dato de 2013 se incluyen 14 oficinas, contemplando las de las capitales (Cartagena, Montería, y Sincelejo), las cuales representan los mayores consumos. El recurso se compra a las empresas de servicios

CONSUMO	2012	2013
CONSUMO TOTAL DE AGUA (M3)	7.627	8.513

de acueducto en cada población.

En 2013 se mejoró el indicador de la gestión del agua y se incluyeron los consumos de 7 oficinas que en 2012 no se contabilizaban. Cabe destacar, que para Cartagena se incrementaron consumos debido a la ampliación de la planta física en su fase de construcción.

En 2014 se realizará una campaña de intervención con colaboradores para afianzar la cultura de ahorro del agua.

CONSUMO ELÉCTRICO	2011	2012	2013
CONSUMO PROMEDIO PER CÁPITA DE AGUA POR MES (M3)	1,2	1,2	1,45

## EMERGENCIAS AMBIENTALES

En Surtigas se realizamos actividades en conjunto con usuarios y otras empresas de servicios públicos que buscan reducir impactos ambientales derivados del uso del gas natural. Llevamos adelante la campaña "Llame Antes de Excavar" con el fin de que la comunidad y otras empresas que realicen algún tipo de obra, llamen a las líneas de emergencia de Surtigas, antes de realizar excavaciones en áreas donde existen tuberías de gas natural.

Una vez que se realiza la llamada se envía un inspector para que éste indique la ubicación de la línea de gas, y brinde algunas recomendaciones de seguridad que evite cualquier accidente.

Por otro lado, se cuenta con un procedimiento de investigación de emergencias para llegar al domicilio del usuario o a la zona afectada por eventos relacionados con el uso del gas natural (incendios, explosiones, afectación al usuario, fugas, derrames, etc.), y establecer las causas, así como diseñar estrategias de prevención relacionadas con el uso del gas, y los riesgos asociados a la inadecuada manipulación.

**En 2013, no ocurrieron derrames accidentales de sustancias químicas, y no se han generado multas ni sanciones por incumplimiento de la normativa ambiental.**

## NUESTRA HUELLA DE CARBONO

En 2013 las iniciativas para mejorar la gestión de Gases de Efecto Invernadero (GEI) se enfocaron en la medición directa en actividades operativas, y a la identificación de actividades con oportunidades de reducción y/o eliminación de dichas emisiones de GEI.

ALCANCE	FUENTE	GAS DE EFECTO INVERNADERO
EMISIONES DIRECTAS	1 MÓVILES: VEHÍCULOS SURTIGAS Y CONTRATISTAS	CH <sub>4</sub> , CO <sub>2</sub> , N <sub>2</sub> O
	ESTACIONARIA: GENERADORES, MOTOR GAS NATURAL (CHILLER)	CH <sub>4</sub> , CO <sub>2</sub> , N <sub>2</sub> O
	VENTEO: TUBERÍA, REVISIONES PREVENTIVAS, CONEXIONES, ESTACIONES	CH <sub>4</sub>
	FUGITIVAS: MEDIDORES, ESTACIONES, TUBERÍAS	CH <sub>4</sub>

Para este cálculo se utilizaron las siguientes fuentes:

- 1) The Greenhouse Gas Emission Factors are from Compendium API (agosto 2009)
- 2) SOx Factors for Diesel fuel are from AP-42 - Chapter 3.4 (revised 10/96)
- 3) Criterio Pollutant Emission Factors are from AP-42 - Chapter 3: Stationary Internal Combustion Sources / Subchapters 3.2 Natural Gas-fired Reciprocating Engines and 3.3 Gasoline and Diesel Industrial Engines.
- 4) The Criteria Air Pollutants Emission Factors are from GHG and Air Pollutants in the City of Toronto. Toward a Harmonized Strategy for Reducing Emissions.
- 5) Greenhouse Gas Emission Estimation Methodologies, Procedures, and Guidelines for the Natural Gas Distribution Sector. American Gas Association (AGA), 2008.



## EMISIONES DIRECTAS DE GASES DE EFECTO INVERNADERO (ALCANCE 1)

EMISIONES	2013
EMISIONES DIRECTAS GEI (CO <sub>2</sub> -eg)	54180

Si bien la metodología actual se basa en factores de emisión, teniendo en cuenta la naturaleza de la compañía, no es posible establecer una línea base para llegar a reducciones, razón por la cual se está evaluando la adhesión a un programa internacional que se enfoca en la medición directa en campo para cuantificar aquellas emisiones generadas en nuestras operaciones. Una vez que contemos con datos de las emisiones reales se establecerá una línea base y plan para reducción.

Se espera que en 2014 podamos orientar la metodología de cálculo a la medición directa de las emisiones generadas en operaciones.

## EMISIONES INDIRECTAS DE GASES DE EFECTO INVERNADERO AL GENERAR ENERGÍA (ALCANCE 2)

ALCANCE	FUENTE	GAS
EMISIONES INDIRECTAS	2	CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA COMPRADA
		GAS DE EFECTO INVERNADERO (GEI)

Cálculo basado en metodología ISO 14064-1

Para este cálculo se utilizó la siguiente fuente:

1) Resolución 180947 del Ministerio de Minas de Colombia, por medio de la cual se adopta el factor de emisión de GEI para los proyectos de generación de energía eléctrica, conectado al sistema interconectado nacional.

EMISIONES	2013
EMISIONES INDIRECTAS GEI (CO <sub>2</sub> -eg)	273

## OTRAS EMISIONES INDIRECTAS DE GASES DE EFECTO INVERNADERO (ALCANCE 3)

ALCANCE	FUENTE	GAS DE EFECTO INVERNADERO
OTRAS EMISIONES INDIRECTAS	3	USO DE TRANSPORTE PÚBLICO POR PARTE DE FUNCIONARIOS
		VIAJES DE FUNCIONARIOS, PERNOCTACIÓN EN HOTELES
		CH <sub>4</sub> , CO <sub>2</sub> , N <sub>2</sub> O

Para este cálculo se utilizaron las siguientes fuentes:

1) GHG Emissions Resulting from Aircraft Travel, Carbon Planet, 2008

2) The Rezidor Hotel Group (2007)

3) <http://www.mfe.govt.nz/publications/climate/guidance-greenhouse-gas-reporting-sept09/html/page2.html>

Aún no podemos decir que estamos reduciendo las emisiones, dado que recientemente estamos estableciendo una línea base, que será un gran desafío para el año 2014.

EMISIONES	2013
EMISIONES INDIRECTAS GEI (CO <sub>2</sub> -eg)	1520

Cálculo basado en metodología ISO 14064-1

## SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

En Surtigas estamos comprometidos en realizar nuestras operaciones de manera responsable, protegiendo la seguridad, la salud humana y el ambiente.

Contamos con el Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional, bajo la Norma NTC OHSAS 18001 versión 2007, que involucra el cumplimiento de la política corporativa, regulaciones legales aplicables, y normas y estándares nacionales e internacionales. Estos sistemas están sujetos a auditorías internas y externas para verificación del acatamiento y renovación de la certificación.

También tenemos conformado un Comité Paritario de Salud Ocupacional (COPASO) con la participación de representantes de los trabajadores y de la empresa (Jefes, Coordinadores, y Técnicos). Su función es ayudar, controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.

## ÍNDICES DE SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

Durante 2012 y 2013, la incidencia que se viene presentando por el número de casos relevantes y de Enfermedad Profesional -EP-, son mayormente, de patologías osteomusculares.

### La tasa de ausentismo en Surtigas

CONCEPTO	VALOR 2011	VALOR 2012	VALOR 2013
Nº TOTAL DE EMPLEADOS Y TRABAJADORES CONTRATADOS	418	429	522
Nº DE CONTRATISTAS INDEPENDIENTES QUE TRABAJAN EN EL RECINTO O INSTALACIONES DE LA ORGANIZACIÓN INFORMANTE, SIENDO ESTA RESPONSABLE GENERAL DE LA SEGURIDAD DEL PUESTO DE TRABAJO	82	132	138
Nº DE ACCIDENTES LABORALES	5	3	2
Nº DE ENFERMEDADES PROFESIONALES	1	4	5
Nº DE DÍAS PERDIDOS	1.780	1.485	1.209
TASAS DE AUSENTISMO	1,17%	0,95%	0,14%

La incidencia de enfermedades laborales está relacionada con los factores de riesgo por carga física u osteomuscular. Vale destacar que tenemos como meta fortalecer y mejorar el programa osteomuscular, con una nueva propuesta planteada para 2014.

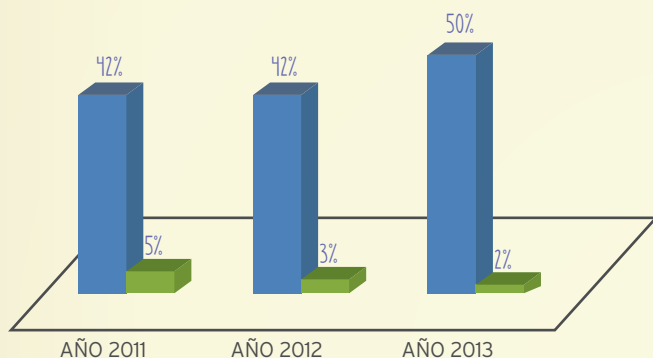




TRABAJADORES PROPIOS	CONTRATISTAS
ACCIDENTES CON LESIONADOS INCAPACITANTES: 2	ACCIDENTES CON LESIONADOS INCAPACITANTES: 50
DÍAS PERDIDOS POR ACCIDENTES: 5	DÍAS PERDIDOS POR ACCIDENTES: 941
DÍAS PERDIDOS POR ENFERMEDAD COMÚN : 1.209	DÍAS PERDIDOS POR ENFERMEDAD COMÚN : 5.827
INDICE DE AUSENTISMO: 0,1434	INDICE DE AUSENTISMO: 0,109
Nº DE VÍCTIMAS MORTALES: 0	Nº DE VÍCTIMAS MORTALES: 0

## ACCIDENTABILIDAD

### Tendencia de accidentalidad Surtigas y contratistas

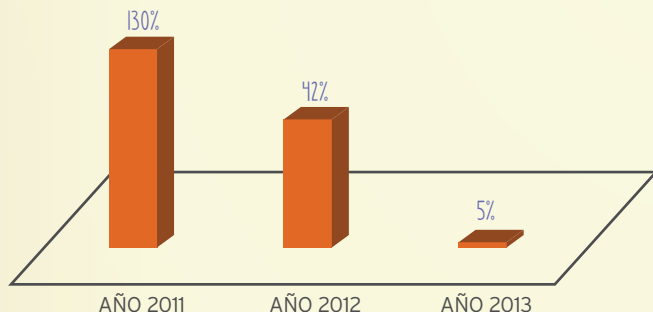


### Los días perdidos corresponden a los siguientes tipos de accidentes de trabajo

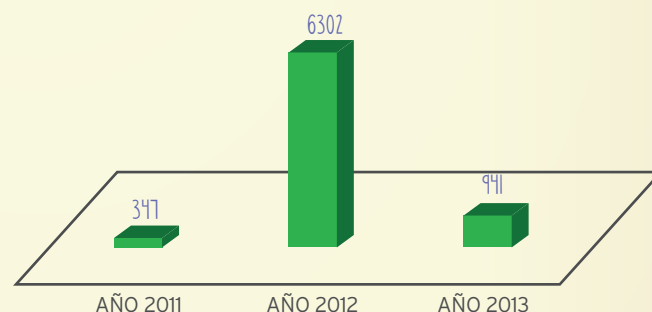
TRABAJADORES PROPIOS	CASOS	PORCENTAJE
GOLPE	15	29%
HERIDA	11	21%
LUMBAGO	2	4%
FRACTURA	4	8%
QUEMADURA	0	0%
ESGUINCE	10	19%
LESIONES MÚLTIPLES	8	15%
AMPUTACIÓN	2	4%
TOTAL	52	100%

## DÍAS PERDIDOS POR ACCIDENTES

### Tendencia por días perdidos por accidentes Surtigas



### Tendencia por días perdidos por accidentes contratistas



## EN MATERIA DE SALUD Y SEGURIDAD SE DESARROLLARON INICIATIVAS SIGNIFICATIVAS EN LA GESTIÓN DE 2013

- Seguridad
- “Campaña 0 Accidente, uno es Demasiado”: se realizaron 3 concursos con los contratistas enfatizando la salud y seguridad de ellos como trabajadores. Otras iniciativas fueron: Ideas seguras, Mejor Índice de Lesiones Incapacitantes (ILI), y Trabajador Seguro.
- Otorgamiento del sello de seguridad vial por parte del Fondo de Prevención Vial.
- Semana Seguridad Vial: dirigida a los conductores internos de la empresa.
- Seminario de competencias HSE: dirigido a mandos medios, tanto operativos propios y como de contratista.
- Jornada HSE para las empresas contratistas: con intervención en la sede de estas empresas.
- Salud
- Implementación del Programa de Vigilancia Psicosocial: con una cobertura de 85% de los colaboradores.
- Campañas de Estilos de Vida Saludables con las empresas contratistas.
- Implementación del Programa Cardiovascular "Una Alianza de Corazón" con cobertura a 30% de los trabajadores.
- Campaña “Jornadas sobre Salud Laboral”: se realizan tanto al interior de Surtigas, como para nuestros contratistas, sobre el cuidado integral de la salud de todo colaborados.



Durante la actividad denominada "Semana de los Sistemas Integrados de Gestión", se fomentó la cultura del auto cuidado y de Estilos de Vida Saludable con una participación del 82% de nuestros empleados. En lo que respecta a los Sistemas de Vigilancia Epidemiológicos, se implementó en el 2013 el programa "Manejo adecuado de la voz", dirigido a todo el personal de atención a usuarios de los tres distritos, realizando actividades como:

- Capacitación de manejo y buen uso de la voz (38 colaboradores)
- Examen foniatrico (33 colaboradores).
- Divulgación del sistema de vigilancia psicolaboral en los tres distritos, con una cobertura para 20% de los trabajadores.
- Aplicación y medición de las baterías del Ministerio de Protección Social para evaluar los factores intra-laborales, extra laborales, individuales y de estrés (69 colaboradores).

Para los talleres educativos, acudimos al componente cultural para difundir mensajes de estímulo, cambio y participación, con personajes que recrean situaciones de la cotidianidad.

Todos los programas mencionados, dentro del marco de salud y seguridad, tuvieron una continuidad y ampliación en 2013, con el fin de lograr una cobertura al 100% de la población.

## RIESGOS

Los riesgos considerados en el área se orientan a la accidentalidad, presentada básicamente por factores personales y vehiculares. Por otro lado, se tuvieron en cuenta la incidencia de enfermedades laborales en colaboradores, para establecer programas acordes a éstas, como los detallados.

Surtigas da cumplimiento legal con todo lo que establece la normatividad colombiana, con exámenes de ingresos y exámenes periódicos. Asimismo, tenemos campañas de prevención cardiovascular, además del programa "Una Alianza de Corazón" que busca que toda la población que esté vulnerable a caer en riesgo cardiovascular, o aquellos que ya padecen la enfermedad, sean conducidos a una fase que inicie en el diagnóstico e incluya seguimiento para volver a estar saludables; y en el caso de enfermedades crónicas, llevarlos a un estatus de control de la enfermedad.



# PILAR 5: BIENESTAR Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO

“Que **Surtigas**, sea uno de los **mejores lugares para trabajar** no es un reconocimiento, es algo que se vive a diario, en el ambiente de trabajo, con los compañeros, en el trato recibido... **Somos una familia**, por eso la gente se enamora de la empresa”.  
**Linda del Castillo**, Coordinadora del Fondo de Empleados de Surtigas, con **23 años de antigüedad**.



En Surtigas comprendemos que el potencial de nuestras actividades reside en el Talento Humano, y su bienestar y desarrollo. Somos una empresa familiarmente responsable, es por ello que fomentamos la calidad del empleo, el buen ambiente laboral, los estilos de vida saludables, el desarrollo de competencias, y el equilibrio entre el trabajo y la familia.

Nuestros colaboradores constituyen la piedra angular donde se cimienta el éxito de nuestras operaciones, programas, y toda iniciativa que emprendemos.

- 32.414 millones destinados a Salarios y Beneficios Sociales para colaboradores.
- 10.666 millones invertidos en beneficios sociales.
- 444 empleados directos y casi 3.000 indirectos (contratistas).
- 3.096 millones invertidos en el mejoramiento de las instalaciones y espacios de trabajo.

## LOS RECONOCIMIENTOS:



En 2013, alcanzamos el 5to lugar regional -1º en Colombia- en el ranking **Great Place to Work** (categoría 50 a 500 colaboradores), que se realiza en función a los resultados de las encuestas a colaboradores de la organización sobre clima organizacional.



**Premio Andesco RSE 2013.** La Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones de Colombia, destacó nuestra tarea con los colaboradores, premiándonos en la categoría Mejor Entorno de Trabajo.

**@funsurtigas**  
El principal capital que tenemos en #Surtigas, nuestro talento humano => <http://bit.ly/RepSurtigasP5>  
#rse

## NOSOTROS SOMOS SURTIGAS

Nuestra gente, su desarrollo y bienestar, son uno de los pilares que hace de nuestra gestión un modelo exitoso.

## PRINCIPALES INDICADORES:

CONCEPTO	2012	2013
EMPLEADOS FIJOS DIRECTOS	429	444
EMPLEADOS SUMINISTRADOS*	67	54
HOMBRES	64%	63%
MUJERES	36%	37%
INGRESOS	28	34
EGRESOS	12	19
ROTACIÓN	2,87%	4,4%
EDAD PROMEDIO	38	41
ANTIGÜEDAD PROMEDIO	12	12

\*Aquellos contratados por Bolsa de Empleo o Aprendices. Se modificó el valor de 2012, ya que se definió no incluir a contratistas in house.

GÉNERO	Nº DE TRABAJADORES
FEMENINO	163
MASCULINO	281
TOTAL GENERAL	444

Es importante destacar que la mayoría de nuestros empleados que ocupan altos cargos directivos provienen de la comunidad local donde realizamos operaciones significativas.

EMPLEADOS	Nº DE TRABAJADORES
Nº DE DIRECTIVOS PROVENIENTES DE LA COMUNIDAD LOCAL	33%
Nº TOTAL DE DIRECTIVOS (Gerentes, Directores, Jefes)	45%
PROPORCIÓN	73%



## SALARIOS:

En la relación entre el salario inicial y el salario mínimo local, en aquellos lugares donde se desarrollan operaciones significativas, diferenciados por sexo, se destaca una remuneración que supera el ingreso mínimo local en 140%.

SALARIO MÍNIMO 2013 PAÍS: \$ 589.500				
UBICACIÓN/SEXO	HOMBRE	RELACIÓN HOMBRE/MÍNIMO	MUJER	RELACIÓN MUJER/MÍNIMO
BOLIVAR	\$826.894	140,27%	\$826.894	140,27%
SUCRE	\$826.894	140,27%	\$826.894	140,27%
CÓRDOBA	\$826.894	140,27%	\$826.894	140,27%

## SALARIOS EN CUANTO AL GÉNERO:

En Surtigas promovemos la equidad de género. Los salarios son asignados teniendo en cuenta el nivel de responsabilidad e impacto de la tarea. Para seguir fortaleciendo esta premisa, es que aplicamos al Sello Equipares.

## EQUIDAD DE GÉNERO:



En relación a la equidad de Género, en diciembre de 2013, nos adherimos a la fase piloto del Programa de Certificación de Sistemas de Gestión de Igualdad de Género, Equipares, diseñado por el Gobierno Nacional de Colombia y el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo, PNUD.

Surtigas se encuentra entre las 20 empresas que se comprometen a modificar sus políticas organizacionales para brindarles mayores oportunidades laborales equitativas a sus colaboradoras.

Según el PNUD, este programa representa una oportunidad para profundizar la igualdad de género en la economía, mediante la transformación de la gestión de los recursos humanos de empresas públicas y privadas, y la forma en que las mismas abordan sus negocios. En particular, estas iniciativas apuntan a garantizar el ejercicio de derechos laborales por parte de empleados y empleadas. Se distingue con un Sello de Equidad Laboral a las empresas comprometidas con la justicia social y la garantía del derecho a la igualdad.

Está comprobado que la implementación de sistemas de gestión igualitarios mejora el clima laboral, reduce el ausentismo y la rotación de personal y aumenta el compromiso del personal con la empresa. Estos factores contribuyen a que las organizaciones sean más productivas y competitivas en el mercado y, en el caso de Surtigas, nos compromete aún más con la gestión que realizamos con nuestros colaboradores.

## ROTACIÓN:

En el detalle de los indicadores de rotación, se destaca que la mayor cantidad de egresos -y también de ingresos- se da en la denominada Generación Y, que va de los 18 a los 36 años, y que tiene como una de sus principales características, la constante búsqueda de nuevos desafíos laborales.

El gran reto para Surtigas es la contratación y retención de los mejores talentos de esta generación, quienes en pocos años estarán a cargo de importantes responsabilidades dentro de la organización.

GENERACIÓN	EDADES	
BABY BOOMERS	50	67
GENERACIÓN X	37	49
GENERACIÓN Y	19	36
GENERACIÓN Z	0	18

**\*Los lugares con Operación Significativa:  
Bolívar, Córdoba y Sucre**

### a) N° de contrataciones

REGIÓN*	N° DE CONTRATACIONES	%	GENERACIÓN	N° DE CONTRATACIONES	%	SEXO	N° DE CONTRATACIONES	%
DIVISION BOLIVAR	27	79%	GENERACIÓN X	3	9%	FEMENINO	18	53%
DIVISIÓN CÓRDOBA	5	15%	GENERACIÓN Y	31	91%	MASCULINO	16	47%
DIVISIÓN SUCRE	2	6%	TOTAL	34	100%	TOTAL	34	100%
TOTAL	34	100%						

### a) N° de egresos

REGIÓN*	N° DE CONTRATACIONES	%	GENERACIÓN	N° DE CONTRATACIONES	%	SEXO	N° DE CONTRATACIONES	%
DIVISION BOLIVAR	17	89%	BABY BOOMERS	1	5%	FEMENINO	8	42%
DIVISIÓN CÓRDOBA	2	11%	GENERACIÓN X	7	37%	MASCULINO	11	58%
TOTAL	19	100%	GENERACIÓN Y	11	58%	TOTAL	19	100%
			TOTAL	19	100%			



## ÍNDICES DE REINCORPORACIÓN Y RETENCIÓN TRAS LA LICENCIA POR MATERNIDAD Y PATERNIDAD:

El 98% de nuestros colaboradores que estuvieron de licencia por maternidad o paternidad se reincorporaron a la organización. En el caso de las mujeres, 97% de ellas se reincorporaron (con una sola baja); y 100%, en el caso de los hombres.

GÉNERO	Nº EMPLEADOS QUE DISFRUTARON Mat/Pat	RE-INCORPORACIÓN	%	RETENCIÓN	%
MASCULINO	37	36	97%	36	97%
FEMENINO	4	4	100%	4	100%
TOTAL	41	40	98%	40	98%

## DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO

### • Formación:

La formación y actualización profesional de los colaboradores es uno de los pilares de la gestión de Talento Humano. En 2013, el total de nuestros trabajadores realizaron diferentes tipos de capacitaciones en función a sus responsabilidades, y el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa.

ITEM	2012	2013	% INCREMENTO
HORAS DE FORMACIÓN	16.847	19.252	14,27%
PROMEDIO HORAS DE FORMACIÓN AL AÑO POR TRABAJADOR	29	43	40,25%
INVERSIÓN	606 MILLONES	810 MILLONES	34%

GÉNERO	Nº DE TRABAJADORES	HORAS DE FORMACIÓN	PROMEDIO HORAS FORMACIÓN AL AÑO POR TRABAJADOR
FEMENINO	163	8.562	53
MASCULINO	281	10.960	38
TOTAL	444	19.252	43

CATEGORÍA PROFESIONAL	Nº DE TRABAJADORES	HORAS DE FORMACIÓN	PROMEDIO HORAS FORMACIÓN AL AÑO POR TRABAJADOR
DIRECTIVOS	45	1.654	37
PROFESIONALES	116	6.748	58
ADMINISTRATIVOS	141	6.260	44
TÉCNICO	142	4.590	32
TOTAL	444	19.252	43

NIVEL DEL CARGO	Nº DE TRABAJADORES POR CATEGORÍA	HORAS DE FORMACIÓN	PROMEDIO HORAS FORMACIÓN AL AÑO POR TRABAJADOR
GERENTE	5	54	11
DIRECTOR (A)	10	250	25
JEFE (A)	30	1.320	45
INGENIERO (A)	14	800	57
COORDINADOR (A)	59	3.309	61
ANALISTA	43	2.639	61
AUXILIAR	141	260	44
TÉCNICO	131	195	32
AYUDANTE	11	395	36
TOTAL	444	19.252	43

### • Competencias:

Fortaleciendo Competencias es el modelo de gestión de desempeño que seguimos impulsando y robusteciendo. Con una metodología online de evaluación en 360° que lleva 7 años de implementación, esta herramienta permite evaluar a sus pares, colaboradores, líderes, clientes y proveedores internos. Luego de la medición, el proceso incluye una etapa de retroalimentación, en la que cada colaborador conoce sus resultados a través de una reunión con su líder, y se definen los Planes Integrales de Desarrollo (PID) que van a trabajarse durante el año siguiente.

En 2013, efectuamos los planes integrales de desarrollo propuestos durante el año 2012, para seguir fortaleciendo las competencias de los colaboradores.

AÑO	ORIENTACIÓN AL CAMBIO	ENFOQUE A LA EFECTIVIDAD	TRABAJO EN EQUIPO	ORIENTACIÓN AL SERVICIO	GESTIÓN AMBIENTAL Y SYSO	COMUNICACIÓN BASADA EN HECHOS Y DATOS
2012	4,26	4,27	4,29	4,27	4,32	4,23
2013	4,33	4,31	4,35	4,34	4,4	4,31

Con la definición de los PID y sus resultados, determinamos las actividades de formación para fortalecer cada competencia, lo cual origina la información base del Plan Anual de Capacitación de la empresa.

### PROGRAMA SURTILÍDER

El programa Surtilíder tiene como objetivo robustecer conductas de auto liderazgo, comunicación efectiva, coordinación de acciones, estilo de liderazgo, desarrollo del talento, ejecución estratégica, innovación, y trabajo en equipo de todos nuestros líderes, a través de un plan de autodesarrollo, acompañado de un proceso de coaching individual.

En 2013 continuamos con el desarrollo de competencias para los líderes, y se fortalecieron competencias a mandos medios que no tiene personal a cargo. El foco estuvo en los acompañamientos individuales a través del mencionado Coaching, para el fortalecimiento de conductas de liderazgo.

En 2013 consolidamos el programa Surtilíder con un grupo de 116 líderes. En 2014, evaluaremos el potencial de 8 nuevos líderes para su inclusión al programa.

### EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Un 96% de nuestros empleados han recibido durante 2013, su evaluación de desempeño, es decir, que 427, de las 444 personas que formamos Surtigas, fuimos evaluados.

De la evaluación anual se excluyeron 17 trabajadores que no pudieron evaluarse por condiciones especiales que lo impidieron, como ser el tiempo mínimo de antigüedad establecido por la compañía para ser evaluados, la asignación a un proyecto especial fuera de la compañía, entre otros.

GÉNERO	Nº TRABAJADORES EVALUADOS	%
FEMENINO	160	37%
MASCULINO	267	63%
TOTAL	427	100%

CATEGORÍA PROFESIONAL	Nº TRABAJADORES EVALUADOS	%
BACHILLER	108	25%
PROFESIONAL	160	37%
TÉCNICO	98	23%
TECNÓLOGO	61	14%
TOTAL	427	100%



## BIENESTAR:

En 2013, logramos mantener e incrementar el bienestar y el nivel satisfacción de todos los que conformamos la familia Surtigas. Sabemos que la generación de bienestar mejora la productividad y la adhesión de nuestros colaboradores con la gestión de la organización.

Nuestro objetivo es que todos los que integramos Surtigas, mejoremos nuestra calidad de vida y la de nuestras familias, es por ello, que actualizamos y desarrollamos los programas en función de los resultados de las encuestas de clima, benchmarking, los diferentes mecanismos de comunicación con nuestros trabajadores, y con el Pacto Colectivo.

Estos programas cubren integralmente a todos los colaboradores y sus familias, y están basados en 5 ejes de acción, dentro de lo que hemos denominado el Programa MÁS PARA TÍ:

1. Ahorro-Inversión
2. Protección
3. Económico
4. Educación
5. Equilibrio Vida-Trabajo



## BENEFICIOS SOCIALES:

En 2013 se invirtieron \$10.666 millones en beneficios, para nuestros colaboradores (un 12% más que en 2012, cuando la inversión fue de \$ 9.493 millones), distribuidos de la siguiente forma:

EJE DE ACCIÓN	PROGRAMAS	INVERSIÓN 2012 MILLONES	INVERSIÓN 2013 MILLONES
AHORRO INVERSIÓN	CRÉDITOS DE VIVIENDA FONDO MUTUO DE SOCORRO	1.333	1.115
PROTECCIÓN	PLAN COMPLEMENTARIO DE SALUD PÓLIZA ODONTOLÓGICA SEGURO DE VIDA	1.659	1.965
ECONÓMICO	PRIMAS EXTRALEGALES PRIMA DE VACACIONES SUBSIDIO DE ALIMENTACIÓN PRIMA DE ANTIGÜEDAD	4.710	5.091
EDUCACIÓN	BECAS HIJOS COLABORADORES AUXILIOS A COLABORADORES CAPACITACIÓN Y DESARROLLO	948	1.329
EQUILIBRIO VIDA - TRABAJO	ACTIVIDADES DE BIENESTAR (DÍA DE LA MUJER, DÍA DE LA FAMILIA, CAMPEONATOS DEPORTIVOS, FIESTAS FIN DE AÑO, SEMANA CULTURAL, VACACIONES RECREATIVAS) HORARIOS FLEXIBLES DOTACIÓN A TODOS LOS COLABORADORES	843	1.166

## Beneficios brindados a la totalidad nuestros empleados

CONCEPTO	Nº DE TRABAJADORES EN JORNADA COMPLETA QUE RECIBEN EL BENEFICIO			TOTAL
	BOLÍVAR	CÓRDOBA	SUCRE	
SEGURO DE VIDA	290	89	65	444
SEGURO MÉDICO	290	89	65	444
COBERTURA POR INCAPACIDAD/ INVALIDEZ	290	89	65	444
PERMISO POR MATERNIDAD/ PATERNIDAD	37	4	0	41
FONDO DE PENSIONES	290	89	65	444
PRIMAS EXTRALEGALES/ PRIMA ANTIGÜEDAD	248	87	64	399

## HITOS MÁS SIGNIFICATIVOS:

### 1. Conciliación Vida / Trabajo:

#### • Semana de Adaptación Mamá Lactante:

Para Surtigas la familia es muy importante. Por ello, en 2013 comenzamos el Programa de Semana de Adaptación Mamá Lactante, el cual permite a nuestras colaboradoras, durante la primera semana de regreso de la licencia de maternidad, trabajar solo media jornada, con el fin de facilitar el proceso de reincorporación a sus actividades.

#### • Horarios a la carta:

Generamos una "carta" de horarios con diferentes opciones, para que en acuerdo con cada líder de proceso, nuestros colaboradores escojan aquel que más se adapte a sus necesidades familiares y personales. Todos los "horarios de la carta" cumplen la cantidad de horas establecidas por la compañía. En las encuestas de evaluación realizadas, el 100% de los líderes y colaboradores, coinciden en que el programa cumplió con su objetivo.

#### • Teletrabajo:

Realizamos en 2013 una prueba piloto con 4 colaboradores de la modalidad de teletrabajo. Los colaboradores elegidos para participar fueron aquellos que tenían algún tipo de motivación para realizar sus tareas desde sus hogares, teniendo en cuenta el apoyo y acompañamiento de las áreas de HSE, Informática, Jurídica y Talento Humano, para generar las condiciones que facilitarían la realización de este programa. Los resultados obtenidos y el nivel de satisfacción han hecho de este programa un éxito, que propiciará su extensión en 2014.

#### • Tarde libre del día de cumpleaños:

Nuestros colaboradores podrán tomar la tarde libre, el día de su cumpleaños, para que puedan disfrutar de esta fecha importante con sus familias y afectos. Si el cumpleaños es en fin de semana, pueden tomar la tarde del viernes anterior a la fecha.

#### • Flexibilidad para disfrutar de Eventos Deportivos:

Como una forma de promover el deporte, la integración y el sano esparcimiento, en Surtigas promovimos que los colaboradores flexibilizaran su jornada de trabajo para disfrutar de los partidos de eliminatoria al Mundial de Fútbol. Lo mismo ocurrirá en 2014, durante los partidos que juegue la selección colombiana en el Mundial de Brasil 2014.

Cabe destacar que el Programa de Bienestar de Surtigas no sólo está orientado hacia los colaboradores, sino que, además ampliamos nuestra cobertura a sus núcleos familiares, a fin de propiciar entornos de tranquilidad, armonía y equilibrio. Se incluyen actividades como vacaciones recreativas para hijos de colaboradores, Día de la Familia, y fiesta fin de año para niños, entre otros.

### 2. "El Vicio del Ser"

Teniendo en cuenta que nuestra razón de ser es prestar un excelente servicio a nuestros clientes, desarrollamos un programa especial que permitió a los colaboradores de Atención a Usuarios, tener escenarios que facilitarían la integración y el trabajo en equipo, de manera que impactaran positivamente el microclima del área. La metodología utilizada fue basada en tres aspectos fundamentales:

- Crecer: actividades tendientes al desarrollo y crecimiento personal, y fortalecimiento de las relaciones con el entorno.
- Disfrutar: actividades que permitan liberar el estrés del trabajo en escenarios de bienestar individuales o con los demás integrantes del equipo.
- Aprender: espacios para fortalecer los conocimientos técnicos del cargo, y otros temas que impacten la atención que se brinda a los usuarios.

### 3. Programa "Soy Surtigas... y se me nota"

Durante 2013, iniciamos el programa de consolidación de cultura "Soy Surtigas... y se me nota", el cual tiene como finalidad, contribuir al fortalecimiento de nuestras competencias organizacionales, mediante la sensibilización de los participantes hacia la modificación y apropiación de éstas, de modo que impacten positivamente en su desempeño, en su relación con los clientes, y que marquen una clara diferencia competitiva.



## 4. "Surtipensionado Estrella"

Nuestro programa Surtipensionado Estrella tiene como objetivo brindar acompañamiento y asesoría a los colaboradores que están próximos a su pensión, para facilitar el proceso y fácil adaptación a esta nueva etapa de su vida. Durante todo este acompañamiento realizamos varios eventos como seguimiento de historia laboral, proyecto de vida, gestión de conocimiento, apoyo financiero, control de salud, y participación de la familia.

En 2013, realizamos acompañamiento y asesorías en diferentes temas, a un grupo de colaboradores que estaban próximos a pensionarse, para facilitar su proceso de adaptación a esta nueva etapa, otorgándoles algunos beneficios en recompensa por el servicio y el compromiso brindado, en tantos años, a la empresa. Al programa se vincularon 12 colaboradores, durante el período 2013, para acompañamiento y asesoría jurídica.

## 5. Programas de Auxilios Educativos

75 millones de pesos para la educación de nuestros colaboradores en educación técnica, tecnológica, profesional, y especializaciones.

Cobertura del 30% al 50% del valor de estos estudios.

## 6. Adecuación de espacios laborales y recreativos

Con el fin de mejorar la calidad de vida laboral, comenzamos a realizar modificaciones en nuestra infraestructura física: habilitamos 57 nuevos puestos de trabajo y 5 salas de reuniones. Además, se amplió y remodeló el comedor, y se están construyendo una sala de recreación y un gimnasio, que se suman a la cancha de fútbol.

De esta manera, en el espacio laboral, cada colaborador gozará de 19,5m<sup>2</sup> desde 2013, a diferencia de los 12,5m<sup>2</sup> de 2012.

La inversión realizada alcanza unos \$ 3.628 millones (calculado en función de lo invertido en el mejoramiento de la sede Cartagena -\$ 3.096 millones- y la construcción de la Sala VIP / GYM / Recreación -\$ 532 millones-).

## 7. Aporte al programa Proexit

Proexit es el programa de relacionamiento y gestión con los contratistas para adecuarlos a las finalidades y objetivos de Surtigas, en su modelo de gestión, transformándolos en "Aliados Estratégicos". En cuanto a la alineación con el desarrollo y bienestar, en 2013, realizamos el levantamiento de la información, con unas visitas a las empresas contratistas, donde se entrevistó a las personas encargadas del área de Talento Humano, para conocer sus procedimientos en cuanto a los aspectos más relevantes de su gestión.

De acuerdo a la información recopilada presentamos un informe general a las empresas involucradas, y establecimos un plan de formación para asesorarlos en el mejoramiento de sus prácticas laborales.

CONCEPTO	2012	2013
Nº DE SOCIOS	434	450
APORTES DE LOS SOCIOS	569.054.234	714.290.342
CONTRIBUCIÓN DE LA EMPRESA	250.000.000	250.000.000
CONTRIBUCIÓN POR FOMENTO AL DEPORTE	48.950.084	63.166.027
Nº DE CRÉDITOS	2.322	2.688

## FONDO DE EMPLEADOS DE SURTIGAS (FES)

En 2013, el Fondo de Empleados de Surtigas -FES-, continuó aportando importantes beneficios sociales para los colaboradores y sus familias, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida, y de las condiciones económicas, culturales, recreativas y educativas de éstos.

Se benefició a 230 familias con paquetes recreativos a través de la Finca Surtigas ubicada en las afueras de Cartagena, el Club de los Almendros de Coveñas, Cispata, Isla Cocoliso, Isla Arena, paseos en lancha, los apartamentos ubicados en Cartagena, el Rodadero, y en la urbanización Bello Horizonte de Santa Marta.

## FONDO MUTUO DE INVERSIÓN (FIMPRO)

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

CONCEPTO	2012	2013
Nº DE SOCIOS	270	279
APORTES DE LOS SOCIOS	698.272.224	773.917.020
CONTRIBUCIÓN DE LA EMPRESA	470.888.853	508.576.948
TOTAL APORTES	1.169.161.077	1.282.493.968

## PACTO COLECTIVO

El Pacto Colectivo es un convenio colectivo entre Surtigas y sus empleados, en el cual se establecen los beneficios para nuestros colaboradores y su grupo familiar, con el objetivo de mejorar su nivel de vida.

El Pacto cuenta con representantes elegidos por los trabajadores, que se reúnen (2) veces por año con las máximas autoridades de la organización para evaluar los beneficios, acordar mejoras, adecuar dichos beneficios a los grupos etarios y de género, y establecer recompensas salariales, entre otros temas. Más allá de las reuniones formales, la relación establecida es de una comunicación constante y fluida, entre la empresa y los empleados, en un espacio de colaboración conjunta.



**JESÚS ARZUZA**

Representante del Pacto Colectivo de Surtigas



## CLIMA ORGANIZACIONAL

Durante 2013 se realizaron reuniones con los diferentes líderes de áreas, y se presentaron los resultados de los micro climas específicos de su equipo de trabajo, derivados de la encuesta de clima organizacional del período anterior, para tomar acciones que sigan mejorando dicho clima.

En 2014, realizaremos otra evaluación del Clima organizacional para observar los resultados de los programas implementados y los nuevos desafíos.

## NUESTRO COMPROMISO CON LOS DERECHOS HUMANOS

El Código de Conducta de Surtigas define los postulados que orientan la actuación de la organización, contiene los compromisos de responsabilidad corporativa y social, dentro de los que se encuentran el respeto y protección de los Derechos Humanos. En 2013, realizamos 40 horas de capacitación en la actualización del Código, distribuidas en 10 sesiones de formación de 2 horas, con la participación del 100% de los empleados. Adicionalmente, efectuamos un proceso de formación virtual a 130 contratistas y proveedores. Es importante señalar que en el último trimestre de 2013, realizamos el diseño participativo del Programa de Derechos Humanos para la capacitación, apropiación, y protección de los DDHH y de los Principios del Pacto Global por parte de los colaboradores de la compañía, a fin de identificar los lineamientos y buenas prácticas de la organización en esta temática, que materializarán la Política de Derechos Humanos de Surtigas en 2014.



En Surtigas nos comprometemos con el cumplimiento de la legislación colombiana vigente en materia de DDHH y Derecho Internacional Humanitario; así como el respeto y la atención ineludible del Código Laboral, y la apropiación en todo nuestro accionar de los principios incluidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos y la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) sobre Principios Fundamentales y Derechos Laborales.

## RIESGOS Y RECLAMACIONES

Los temas que la Dirección de Talento Humano detectó como riesgos en su gestión de 2013 fueron:

- Inasistencia de los colaboradores a eventos de formación y bienestar, luego de realizar inversión en programas y actividades destinados a éstos.
- Pérdida de continuidad de los programas implementados por la empresa para los colaboradores que se encuentran en proyectos de implementación (PETI).

## RECLAMACIONES

En 2013 fuimos notificados de 14 demandas laborales instauradas por empleados de empresas contratistas para el pago de salarios y prestaciones sociales.

Surtigas fue demandada solidariamente por ser la beneficiaria de las obras que adelantan los contratistas. Ninguna de estas reclamaciones ha sido resuelta porque se encuentran en trámite de primera instancia.

En 2013 no se reportaron casos de discriminación al interior de la organización.

## GESTIÓN DE RECLAMACIONES:

En Surtigas asumimos el compromiso público de respetar y proteger los Derechos Humanos, los Derechos Laborales y la legislación asociada. En caso de tener dudas o identificar situaciones de riesgos que vulneren o violen estos derechos o leyes, hemos dispuesto diversos mecanismos formales de reporte y reclamación:

- Diálogo abierto de los empleados con su jefe inmediato.
- Oficial de Cumplimiento de enlace de Surtigas
- Director de Auditoría Interna.
- Gerente Administrativo y Financiero.
- Secretario General o su delegado.
- Sistema de Reportes Confidenciales, operado por una firma externa que asegura la confidencialidad.

- Línea 018009120534 o página web [www.reportesconfidencialesdistribuidoras.com](http://www.reportesconfidencialesdistribuidoras.com)

Estos canales brindan la posibilidad a los empleados y demás grupos de interés de reportar, anónimamente, la no observancia de los lineamientos en Derechos Humanos, Derechos laborales y otros, establecidos en el Código de Conducta.

En 2013 no se reportaron reclamaciones sobre Derechos Humanos mediante estos mecanismos formales de reporte y reclamación.

## COMPROMISOS 2014:

- Nueva medición de Clima Organizacional: realizaremos otra evaluación del Clima Organizacional para evidenciar que los programas y proyectos de bienestar y desarrollo, estén teniendo los niveles de impacto esperados.
- Implementación del Proyecto Piloto Equipares del Programa de Certificación de Sistemas de Gestión de Igualdad de Género.
- Otorgar un incremento salarial en función del índice de inflación (IPC) registrado en Colombia en 2013 -1.94%-. más el beneficio adicional de una bonificación no salarial (condicionada al cumplimiento de la meta de utilidades para 2014), según lo acordado con el Pacto Colectivo.
- Destinar para el Programa de Beneficios, Más Para Ti, más de 14 mil millones de pesos colombianos.
- Continuar y profundizar los programas de Flexibilidad Horaria y Espacial: Teletrabajo y "Horario a la Carta"
- Gestionar los riesgos y reclamaciones registrados en 2013.
- Terminar las refacciones de infraestructura para disfrutar de mejores y nuevos espacios de trabajo y recreación.
- Continuar con la capacitación sobre el respeto a los Derechos Humanos





# TABLA DE INDICADORES GRI G4

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL
<b>ESTRATEGIA Y ANÁLISIS</b>	<b>ESTRATEGIA Y ANÁLISIS</b>		
<b>G4-1</b>	Declaración de Gerente General.	<b>3</b>	
<b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>	<b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>		
<b>G4-3</b>	Nombre de la organización.	<b>13</b>	
<b>G4-4</b>	Marcas, productos y servicios más importantes.	<b>26</b>	
<b>G4-5</b>	Lugar donde se encuentra la sede central de la organización.	<b>13</b>	
<b>G4-6</b>	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.	<b>13</b>	
<b>G4-7</b>	Describa la naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	<b>19</b>	
<b>G4-8</b>	Indique de qué mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatario).	<b>13 - 15</b>	
<b>G4-9</b>	Determine el tamaño de la organización.	<b>13</b>	
<b>G4-10</b>	Número de empleados por contrato laboral y sexo.	<b>5 - 13 - 51</b>	<b>PRINCIPIO 6: NORMAS LABORALES</b> Las empresas deben apoyar la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.
<b>G4-11</b>	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	<b>55</b>	<b>PRINCIPIO 2: DERECHOS HUMANOS</b> Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en abusos a los derechos humanos.
<b>G4-12</b>	Número de empleados por contrato laboral y sexo.	<b>40 - 41 42 -43</b>	<b>PRINCIPIO 3: NORMAS LABORALES</b> Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
<b>G4-13</b>	Comuniqué todo cambio significativo que haya tenido lugar durante el período objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización.	<b>19</b>	
<b>G4-14</b>	Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.	<b>-</b>	
<b>G4-15</b>	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.	<b>15 - 17</b>	



# TABLA DE INDICADORES GRI G4

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL
<b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>	<b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>		
<b>G4-16</b>	Elabore una lista con las asociaciones y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	17	
<b>ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURAS</b>	<b>ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURAS</b>		
<b>G4-17</b>	Elabore y señale las entidades del estado financieros consolidados.	19	
<b>G4-18</b>	Describe y explique el proceso que se ha seguido para determinar el contenido del reporte y la cobertura.	9 - 12	
<b>G4-19</b>	Elabore una lista de aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición de materialidad.	9 - 10	
<b>G4-20</b>	Indique la Cobertura de cada aspecto material dentro de la organización.	10	
<b>G4-21</b>	Indique el límite de cada aspecto material fuera de la organización.	10	
<b>G4-22</b>	Describa las consecuencias de las reexpresiones de la información de memorias anteriores y sus causas.	9 - 10 - 12	
<b>G4-23</b>	Señale todo cambio significativo en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores.	10	
<b>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>	<b>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>		
<b>G4-24</b>	Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	11	
<b>G4-25</b>	Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.	11	
<b>G4-26</b>	Describa el enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés.	11	
<b>G4-27</b>	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.	11	



# TABLA DE INDICADORES GRI G4

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL
<b>PERFIL DE LA MEMORIA</b>	<b>PERFIL DE LA MEMORIA</b>		
<b>G4-28</b>	Periodo objeto de la memoria (por ejemplo, año fiscal o año calendario).	12	
<b>G4-29</b>	Fecha de la última memoria (si procede).	12	
<b>G4-30</b>	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	12	
<b>G4-31</b>	Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir sobre el contenido de la memoria.	12	
<b>G4-32</b>	<p>a. Indique qué opción «de conformidad» con la Guía ha elegido la organización.</p> <p>b. Facilite el Índice de GRI de la opción elegida (véanse los cuadros a continuación).</p> <p>c. Facilite la referencia al Informe de verificación externa, si lo hubiere. GRI recomienda la verificación externa, aunque no es obligatoria, para que la memoria sea «de conformidad» con la Guía.</p>	1 - 12	
<b>G4-33</b>	Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.	12	
<b>GOBIERNO CORPORATIVO</b>	<b>GOBIERNO CORPORATIVO</b>		
<b>G4-34</b>	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.	19	
<b>G4-38</b>	Describa la composición del órgano superior de gobierno y de sus comités.	19 - 20	
<b>G4-39</b>	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.	19	
<b>G4-40</b>	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.	19 - 20	



# TABLA DE INDICADORES GRI G4

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL
<b>GOBIERNO CORPORATIVO</b>	<b>GOBIERNO CORPORATIVO</b>		
<b>G4-41</b>	Describe 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.	<b>20</b>	
<b>G4-51</b>	Describe las políticas retributivas para el órgano superior de gobierno y la alta dirección.	<b>19 - 20</b>	
<b>ÉTICA E INTEGRIDAD</b>	<b>ÉTICA E INTEGRIDAD</b>		
<b>G4-56</b>	Describe los valores, los principios, los estándares y las normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.	<b>22 - 23</b>	<b>PRINCIPIO 10: LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN</b> Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.
<b>G4-57</b>	Describe 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.	<b>22 - 23</b>	<b>PRINCIPIO 10: LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN</b> Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.
<b>G4-57</b>	Describe 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.	<b>22 - 23</b>	<b>PRINCIPIO 10: LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN</b> Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.
<b>EC</b>	<b>DIMENSIÓN ECONÓMICA</b>		
<b>Aspecto:</b>	<b>Desempeño económico</b>		
<b>G4-EC1</b>	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.	<b>24</b>	
<b>G4-EC4</b>	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	<b>24</b>	
<b>Aspecto:</b>	<b>Presencia en el mercado</b>		
<b>G4-EC7</b>	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructura y tipos de servicios de la organización.	<b>32 - 34 - 35</b>	



# TABLA DE INDICADORES GRI G4

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL
	<b>PRÁCTICAS DE ADQUISICIONES</b>		
<b>G4-EC9</b>	Porcentaje del gasto en lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.	<b>42</b>	
<b>EN</b>	<b>DIMENSIÓN AMBIENTAL</b>		
<b>Aspecto:</b>	<b>Energía</b>		
<b>G4-EN3</b>	Consumo energético interno.	<b>47</b>	<p><b>PRINCIPIO 7: MEDIO AMBIENTE</b> Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.</p> <p><b>PRINCIPIO 8: MEDIO AMBIENTE</b> Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.</p>
<b>Aspecto:</b>	<b>Agua</b>		
<b>G4-EN8</b>	Captación total de agua por fuentes.	<b>47</b>	<p><b>PRINCIPIO 7: MEDIO AMBIENTE</b> Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.</p> <p><b>PRINCIPIO 8: MEDIO AMBIENTE</b> Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.</p>
<b>Aspecto:</b>	<b>Emisiones vertidos y residuos</b>		
<b>G4-EN15</b>	Emisiones directas de gases de efecto invernadero. (alcance 1)	<b>47 - 48</b>	<p><b>PRINCIPIO 7: MEDIO AMBIENTE</b> Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.</p> <p><b>PRINCIPIO 8: MEDIO AMBIENTE</b> Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.</p>
<b>G4-EN16</b>	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía. (alcance 2)	<b>48</b>	<p><b>PRINCIPIO 7: MEDIO AMBIENTE</b> Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.</p> <p><b>PRINCIPIO 8: MEDIO AMBIENTE</b> Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.</p>
<b>G4-EN21</b>	NOX, SOX, y otras emisiones atmosféricas significativas.	<b>47 - 48</b>	<p><b>PRINCIPIO 7: MEDIO AMBIENTE</b> Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.</p> <p><b>PRINCIPIO 8: MEDIO AMBIENTE</b> Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.</p>



# TABLA DE INDICADORES GRI G4

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL
	<b>AFLUENTES Y RESIDUOS</b>		
<b>G4-EN22</b>	Vertimiento total de aguas, según su naturaleza y destino.	<b>46</b>	<b>PRINCIPIO 8: MEDIO AMBIENTE</b> Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
<b>G4-EN24</b>	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	<b>46</b>	<b>PRINCIPIO 8: MEDIO AMBIENTE</b> Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
	<b>PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO</b>		
<b>Aspecto:</b>	<b>Empleo</b>		
<b>G4-LA1</b>	Número total y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región.	<b>51 - 52</b>	<b>PRINCIPIO 6: NORMAS LABORALES</b> Las empresas deben apoyar la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.
<b>G4-LA2</b>	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.	<b>54 - 55</b>	
<b>Aspecto:</b>	<b>Relación Empresa/Trabajadores</b>		
<b>G4-LA5</b>	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.	<b>48</b>	
<b>Aspecto:</b>	<b>Salud y Seguridad en el trabajo</b>		
<b>G4-LA6</b>	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	<b>49</b>	
<b>G4-LA7</b>	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad.	<b>49 - 50</b>	
<b>G4-LA8</b>	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	<b>50 - 51</b>	
<b>Aspecto:</b>	<b>Formación y educación</b>		
<b>G4-LA9</b>	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.	<b>53</b>	<b>PRINCIPIO 6: NORMAS LABORALES</b> Las empresas deben apoyar la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.



# TABLA DE INDICADORES GRI G4

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL
	<b>PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO</b>		
Aspecto:	<b>Formación y educación</b>		
G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales.	53	
G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional desglosado por sexo y categoría profesional.	53	<b>PRINCIPIO 6: NORMAS LABORALES</b> Las empresas deben apoyar la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.
Aspecto:	<b>Igualdad de retribución entre hombres y mujeres</b>		
G4-LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.	52	<b>PRINCIPIO 6: NORMAS LABORALES</b> Las empresas deben apoyar la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.
	<b>EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTICAS LABORALES DE LOS PROVEEDORES</b>		
G4-LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales.	43	
G4-LA15	Impactos significativos, reales y potenciales, de las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas al respecto.	42 - 43 - 44	
	<b>RECLAMACIONES LABORALES</b>		
G4-LA16	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	56	
HR	<b>DERECHOS HUMANOS</b>		
Aspecto:	<b>No discriminación</b>		
HR3	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	56	<b>PRINCIPIO 6: NORMAS LABORALES</b> Las empresas deben apoyar la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.



# TABLA DE INDICADORES GRI G4

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL
HR	DERECHOS HUMANOS		
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.	55 - 56	<b>PRINCIPIO 3: NORMAS LABORALES</b> 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.	55 - 56	<b>PRINCIPIO 5: NORMAS LABORALES</b> Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.
Aspecto:	Prácticas de seguridad		
G4-HR7	Porcentaje del personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas o los procedimientos de la organización en materia de derechos humanos relevantes para las operaciones.	55	<b>PRINCIPIO 1: DERECHOS HUMANOS</b> 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.	55 - 56	<b>PRINCIPIO 1: DERECHOS HUMANOS</b> Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente.
	<b>MECANISMOS DE RECLAMACIÓN EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS</b>		
Aspecto:	Libertad de asociación y convenios colectivos		
G4-HR12	Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	56	<b>PRINCIPIO 1: DERECHOS HUMANOS</b> Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente.
SO	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.	34 - 35	<b>PRINCIPIO 1: DERECHOS HUMANOS</b> Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente.





# TABLA DE INDICADORES GRI G4

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL
<b>SO</b>	<b>SOCIEDAD</b>		
Aspecto:	<b>Comunidades locales</b>		
<b>G4-S02</b>	Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales.	<b>38</b>	<b>PRINCIPIO 1: DERECHOS HUMANOS</b> Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente.
Aspecto:	<b>Corrupción</b>		
<b>G4-S03</b>	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.	<b>22 - 23</b>	<b>PRINCIPIO 10: LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN</b> Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.
<b>G4-S04</b>	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	<b>22 - 23</b>	<b>PRINCIPIO 10: LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN</b> Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.
<b>G4-S05</b>	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	<b>23</b>	<b>PRINCIPIO 10: LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN</b> Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.
Aspecto:	<b>Cumplimiento normativo</b>		
<b>G4-S08</b>	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.	<b>22 - 23</b>	
Aspecto:	<b>Mecanismos de reclamación por impacto social</b>		
<b>G4-S011</b>	Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	<b>23 - 38</b>	
<b>PR</b>	<b>RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS</b>		
Aspecto:	<b>Salud y seguridad de los clientes</b>		
<b>G4-PR1</b>	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.	<b>27</b>	



# TABLA DE INDICADORES GRI G4

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL
<b>PR</b>	<b>RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS</b>		
<b>Aspecto:</b>	<b>Etiquetados de productos y servicios</b>		
<b>G4-PR3</b>	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.	<b>27 - 28</b>	
<b>G4-PR4</b>	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.	<b>29 - 30 - 31</b>	
<b>G4-PR5</b>	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	<b>27 - 30</b>	
<b>Aspecto:</b>	<b>Comunicaciones de Mercadotecnia</b>		
<b>G4-PR8</b>	Número de casos de incumplimiento de las normativas y los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia.	<b>30</b>	
<b>Aspecto:</b>	<b>Cumplimiento regulatorio</b>		
<b>G4-PR9</b>	Valor monetario de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios.	<b>29 - 30</b>	



## INFORME DE SOSTENIBILIDAD ENERO A DICIEMBRE 30 DE 2013

### SALARIOS Y PRESTACIONES, VIATICOS, ETC.

GERENTES	1,680,255,746
----------	---------------

### CONTRIBUCIONES

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS	858,701,618
COMISION DE ENERGIA Y GAS	247,532,906
<b>TOTAL</b>	<b>1,106,234,524</b>

### HONORARIOS JUNTA DIRECTIVA

FERNANDEZ MALABET RICARDO	16,506,000
MERCADO GONZALEZ AQUILES	14,143,440
ALCOCER ROSA ROBERTO	10,611,000
NULE AMIN GUIDO	14,148,000
GUTIERREZ DE PIÑERES HERNANDO	14,148,000
DAVILA MARTINEZ RAMON	16,506,000
LONDOÑO BOTERO CARLOS	2,358,000
VELEZ DE MORALES ANA AMELIA	4,624,800
ANAYA ABELLO RODOLFO	15,327,000
CAÑAS GRILLO MARIO	16,506,000
FERNANDEZ PINEDO JOSE	2,358,000
AMAURY DE LA ESPRIELLA MARTINEZ	12,258,810
BARACALDO SARMIENTO ANDRES	15,327,000
<b>TOTAL</b>	<b>154,822,050</b>

### HONORARIOS REVISORIA FISCAL

KPMG ADVISORY SERVIC	34,133,333
KPMG LTDA	122,888,888
PRICEWATERHOUSECOOPE	8,619,186
<b>TOTAL</b>	<b>165,641,407</b>

### HONORARIOS ASESORIA JURIDICA

AMIN PRETEL AMAURY DE JESUS	65,377,320
RAMOS SANTAMARIA JUAN CARLOS	1,768,500
ARCHILA ABOGADOS LTDA	5,130,544
<b>TOTAL</b>	<b>72,276,364</b>

### HONORARIOS INTERMEDIACION DE SEGUROS

ASSVIDA LTDA	108,491,129
DELIMA MARCH S.A.	18,502,926
<b>TOTAL</b>	<b>126,994,055</b>

### OTROS HONORARIOS (INCLUYE ASESORIA TECNICA Y GERENCIAL)

ROCHA NUNEZ ALBERTO	1,400,000
ASEGURADORA DE CALIDAD	5,750,000
DAVILA MARTINEZ ENRIQUE	27,500,000
FITCH RATINGS COLOMB	46,655,953
SMITH CHISAYS ZILIMA	3,000,000
INSTITUTO COLOMBIANO	909,520
METROTEL ROYAL PARK	664,914
QUINTERO Y QUINTERO	12,482,400
SOCIEDAD HOTELERA CA	225,638
SOFTNET S.A	6,811,126
STACK POINTER & CIA.	7,218,870
JIMENEZ VANEGAS LUIS	137,200
BUELVAS REYES MARIO	30,000
DIAZ ORLANDO	76,600
ESTAB. NO FORMALES	1,505,100

CONTINÚA



## OTROS HONORARIOS (INCLUYE ASESORIA TECNICA Y GERENCIAL)

OLIVO PARRA MARIO AL	381,500	QUINTERO Y QUINTERO	18,723,600
RUIZ SOTO JOSE LUIS	240,000	ASEGURDORA DE CALIDA	3,380,000
ESCAMILLA BALDOVINO	65,400	LUDYCOM S.A	24,061,725
LORA BLANCO BERNARDA	300,000	e2 ENERGIA EFICIENTE	13,000,000
BARRIOS NAVARRO MARI	87,200	SOFTNET S.A.	3,405,563
HERNANDO OVIEDO	20,000	LUIS CARLOS VIVES DI	74,770,720
PADILLA PAEZ ELKIN E	54,500	SERVICIOS ESPECIALIZ	2,690,664
CARMONA MORENO DANIEL	55,000	SMARTINFO LTDA	18,890,156
ROMERO MARTINEZ LUZ	32,700	PARDO & ASOC. ESTRAT	26,308,000
BARRIOS PAUTT LINA E	268,000	PHVA CONSULTORES S.A	2,640,000
ALCAZAR ROA FRANK	378,500	ALTAHONA ESCORCIA JOSE	12,974,997
PANDO LOPEZ LUIS ALEJANDRO	712,500	ASESORIAS ACTUARIALES	853,000
COOPERATIVA DE COMUN	18,000	SERVIASEO CARTAGENA	23,450,832
ESTUDIOS PALACIOS LL	207,500	OSVALDO MARTINEZ Y C	2,333,857,931
ARDILA OTERO YHON DA	77,500	BUFFETE DE ABOGADOS	172,845,190
COLOMBIANA DE EXTRUS	1,458,971	I.R.F. ASESORIA AUDI	282,714,170
AH E.U.	8,243,970	ADVANTAGE CONSULTING	137,167,166
INELEGAS AYG LIMITAD	2,500,000	HORBATCH TECHNOLOGIE	9,600,000
FUTUREBRAND DE COLOM	30,000,000	EXPERIAN COMPUTEC S.	25,854,383
HONORARIOS BREAKTROUGH	123,102,336	CONSUVIAL S.A.S	3,260,000
GARCIA POVEDA JEANNET BIBIANA	1,000,000	ORION CONTACT CENTE	750,519,526
CRAWFORD ARANGO LINV	23,100	ULTRAGESTIONES S.A.S	27,172,350
CASTILLO JUAN CARLOS	31,200	TORRES AHUMADA MANUEL	2,425,000
CABRALES SOLANO MANUEL	175,237,115	OTROS	53,956,581
ROJAS REDONDO CARLOS	2,909,725	<b>TOTAL</b>	<b>4,486,293,592</b>



## PUBLICIDAD

INVERSIONES GRAGATICA	54,686,667	NOSSA ALBARRACIN COS	2,900,000
SURTIGAS S A E S P	46,417,235	DAVID ALVARO RAFAEL	2,000,000
CLUB ACD BEISBOL HNO	40,000,000	ASOCIACION DE MEDIOS	1,920,000
RADIO CADENA NACIONA	34,770,505	DUQUE VASQUEZ MANUEL	1,800,000
INVERSIONES FRAGATIC	26,000,000	HERRERA DIAZ ELBER M	1,790,000
CORRECAMINOS DE COLO	11,540,800	OSVALDO MARTINEZ Y C	1,665,000
CARNAVAL DE BARRANQUILLA	11,516,000	RUIZ PONCE ALEXANDE	1,633,861
CORP. DE TURISMO Y C	10,000,000	HOYOS RODRIGUEZ CARM	1,582,434
GOLF CON PASION	10,000,000	ASOCIACION DE PADRES	1,500,000
RB CREATIVOS S.A.S.	9,946,897	OLSOFTWARE SAS	1,495,000
CTRO RESPONS. SOCIAL	9,230,720	PRIETO ANAYA RAUL AL	1,475,000
NATURGAS-ASOCIACION	8,806,516	PORTNOY CANTILLO MA	1,290,000
OTERO HERAZO AUGUSTO	8,674,000	RUIZ ARRIETA RAFAE	1,200,000
LIGA DE TENIS DEL AT	8,076,880	ANDI	1,150,224
PUNTO CARDINAL COMUN	6,853,277	VALDES VALDES PEDRO	1,050,000
SAWADES RODRIGUEZ MA	15,100,000	BURGOS MARTELO OLGA	1,050,000
BANQUETES MONICA DEL	5,889,200	ROMERO PRADA MERCEDE	1,050,000
PINEDO DAZA ROLLAND	5,115,560	ZABALETA PRENS CARL	1,050,000
FESTIVAL INTERNACION	5,000,000	ALCAZAR ALVAREZ ARNU	1,050,000
CORPORACION CULTURAL	5,000,000	GONZALEZ RODRIGUEZ L	1,050,000
FUNDACION HAY FES	5,000,000	RAMIREZ PEREZ RODRIG	1,050,000
COMUNICACIONES INSTI	4,740,000	GARCIA OROZCO LUIS A	1,050,000
SUPERTIENDAS OLIMPIC	3,598,000	AHUMEDO SIERRA WALBE	1,050,000
SICAL LTDA	3,556,565	SABALZA BARRIOS OTON	1,050,000
CARPAS FULL DE COLOM	3,000,000	ORTEGA MADERO HEGEL	1,000,000

CONTINÚA



SIGUE

## PUBLICIDAD

DEL PORTILLO RODRIGU	990,000	ALCAZAR ROA FRANK	70,000
CAMARA DE COMERCIO C	920,179	LOPEZ MARVAEZ ARQUIM	68,000
ESPINOSA CASTILLA OS	900,000	ROMERO CONTRERAS FLO	60,500
PRODUCTOS DAYMAR SAS	900,000	DIAZ TINOCO JULIO CE	59,000
SALAZAR ARIAS JORGE	870,000	SUPERMATERIALES	50,000
ZEА MESA JOHN JAIRO	1,590,000	REYES MIRANDA BERNAR	50,000
QUIRAMA VALENCIA JUA	730,000	BLAS JOSE GUERRERO P	40,000
JCM REFRIGERACION LT	716,000	CORPORACION POPULAR	35,000
MURILLO MATORELL CAP	700,000	SANTOS MARTINEZ OSW	26,200
PEOPLE MARKETING S.A	644,000	GRANDES SUPERFICIES	25,482
CASSIANI REYES WIL	511,370	MUNICIPIO DE SAN JU	15,000
CORAL F.M. STEREO	450,000	LIGA DE BEISBOL DE BOLIVAR	10,000,000
ARROYO CASTRO YAIRO	400,000	ORTIZ MUÑOZ JAIRO LU	1,500,000
TORRES TORO DIDIER	360,250	ALDANA CRUZ GABRIEL	2,400,000
COLEGIO JORGE WASHIN	350,000	GOMEZ GOMEZ RAFAEL G	18,800,000
HERRERA ROMERO OSWAL	200,000	MONTERROZA CABRERA E	11,429,742
COMUNICACION CELULAR	200,000	BALLESTEROS CALLE PA	2,100,000
COORPORACION CULTURA	320,000	GARCIA ARRIETA NESTO	2,816,178
SALGADO PUPO E HIJOS	150,000	GARCIA ENSUNCHO ANGE	360,000
ROMAN OVIEDO MARIA A	120,000	NAVARRO DIAZ EDER RA	2,560,000
DISTRIBUIDORA DE PAP	103,552	CORCHO VERGARA MILCI	3,300,000
ORTEGA BUSTAMANTE ED	100,000	VITAL ARRIETA JOSE A	3,150,000
QUESSEP RAPAG SAS	85,345	COHEN AGUILERA SILV	1,750,000
NAVARRO PIÑA MANUEL	80,000	DAVILA MARTINEZ ENRI	8,010,269
HERNANDEZ MORA NELLY	70,800	CASTRO RIVERA OSWAL	1,200,000

CONTINÚA



SIGUE

## PUBLICIDAD

FERNANDEZ VANEGA SAN	3,000,000	DUCUARA VALENCIA JUA	1,750,000
KERGUELEN RICARDO MA	1,748,594	VEGA MIZGER HERNANDO	1,200,000
GUERRA DE LA OSSA IS	3,150,000	FLOREZ BENITEZ JESUS	3,150,000
BUELVAS MARRIAGA FEL	1,000,000	HERRERA ROMERO OSWAL	400,000
MERCADO MARIN DAIRA	1,601,040	BARRIOS YEPEZ FRANCI	3,600,000
FREYLE CHADITH SHADI	3,000,000	INVERSIONES ADIMACRI	1,016,560
NEGRETE PEÑA HUMBERT	2,450,000	EMPRESA DE SERVICIO	700,000
GONZALEZ KERGUELEN H	2,800,000	FUND CIVICA SOCIAL P	25,000,000
GUERRERO GARCES FRED	2,800,000	GRUPO EDITADO S.A.S.	3,422,400
AMARIS VILLAMIL LUIS	2,400,000	SODIMAC COLOMBIA SA	351,800
ORTEGA DEL RIO CARLO	1,950,000	COORPORACION CULTURA	160,000
ROLDAN MUÑOZ VICTOR	2,900,000	LATEX DE COLOMBIA S.	2,800,000
CURA AMAR JORGE NICO	9,900,000	FUNDACION PROMIGAS	31,668,000
BARRIOS HERNANDEZ OS	3,150,000	BGL COLOMBIA S.A.	43,785,254
DEL RISCO DUARTE ANT	3,150,000	DIGITAL PRINTING LTD	4,363,250
URREGO MARTINEZ MARC	1,000,000	MULTICENTRO LA PLAZU	3,600,000
NAVARRO SALGADO RICA	3,150,000	ASOCIACION MAKAIRA C	7,000,000
SANTOYA PATERNINA CA	12,000,000	TELPRO LTDA	1,712,150
EDUIN HUMBERTO MARSI	1,200,000	LIGA DE GIMNASIA DE	500,000
ALVAREZ PACHECO RUBE	10,000,000	INST DE PATRIM Y CUL	10,000,000
CANENCIA ATENCIO MIG	3,150,000	IMPRIMA S.A.S.	11,622,610
MARTINEZ BELTRAN OSV	43,112,848	CENTRO LOGISTICO NE	20,000,000
PAYARES ALTAMIRANDA	2,300,000	PGL. MERCADEO Y EVEN	143,321,362
CATALAN COHEN ELISEO	1,500,000	COMPULAGO S.A.S	1,380,000
PALMA PETRO RAFAEL R	3,150,000	COMUNICACIONES Y ASE	23,000,000

CONTINÚA



SIGUE

## PUBLICIDAD

COOPERATIVA DE COMUN	4,125,000	CLUB DE PESCA DE CAR	8,000,000
PUNTO CARDINAL COMUN	10,697,822	TRANSPORTES GONZALE	510,000
CORP ZARAGOZA DIGIT	2,670,000	CAMACOL REGIONAL B	10,401,792
EXPRESIONES GRAFICAS	1,095,120	PROSEGUR VIGILANCIA	689,679
DICON LTDA	2,790,575	GRAN COMUNICACIONES	185,267,315
FUNCALCULTUR	900,000	EDITORIA DEL MAR S.A.	38,843,211
INVERSIONES LIMAR E.	565,000	ALMACEN BC S.A.	2,713,562
SMARTINFO LTDA	5,975,000	AGENCIA DE VIAJES GE	12,609,364
CIA. DE TELEVISION C	66,000,000	CLUB CAMPESTRE DE CA	7,761,973
CASA EDITORIAL DE L	2,465,370	CORPORACION UNIV R	200,000
SOCIEDAD DE AUTORES	294,750	SOCIEDAD COLOMBIANA	5,697,354
EDITORIAL EL GLOBO S	10,960,000	LANDERS & CIA S.A.	3,035,960
CARACOL PRIMERA CADE	88,623,763	ALMACENES EXITO S A	9,649,186
ASPAEN GIMNASIO CART	1,700,000	RADIO CADENA NACIONA	29,698,206
EL ANCORIA EDITORES L	49,870,000	BANCOLOMBIA S.A.	2,000,000
CORREVAL SA	8,650,502	MUNICIPIO DE SEGOVIA	3,000,000
CORP GENERAL GUSTAVO	1,000,000	INVERSIONES MAKARELA	5,964,775
EL HERALDO S.A	10,000,000	ION PUBLICIDAD PROMO	5,471,300
FEDERACION NACIONAL	35,000,000	INELEGAS AYG LIMITAD	6,421,750
PLASTICRON S.A	12,836,465	HOSANNA COMUNICACION	2,800,000
ORGANIZACION RADIAL	86,527,997	SIMBOLO PUBLICIDAD E	493,857,617
SUPERTIENDAS Y DROGU	10,000,037	CASAPRODUCTORA	15,130,000
CORP. FINANCIERA COL	22,963,316	REINVENT PUBLICIDAD	4,766,000
HOTELES ESTELAR S.A.	4,585,527	FUNDACION FESTICINEK	5,000,000
CLUB CARTAGENA	5,397,902	INVERSIONES FRAGATIC	26,000,000

CONTINÚA





## PUBLICIDAD

CLUB DEPORTIVO DE S	1,000,000
SPACE EVENTOS LOGIST	14,740,000
CLUB ESCUELA CICLO T	5,600,000
CLUB DEPORTIVO DE TE	11,000,000
EDIMAR LIBROS Y REVI	6,672,691
LINK COMUNICACIONES	2,650,000
CONFECCIONES SUCO SA	816,000
FUNDACION PROMESAS	10,000,000
ADRIANA SANTOS MORA	14,703,008
FUNDACION CULTURAL T	8,620,690
SOLUCION PUBLICITARI	4,020,000
CORPORACION PROMOTOR	20,000,000
CM CANAL MONTERIA S.	40,000,000
MARKEATE S.A.S.	3,394,900
PUBLINOVA S.A.S.	850,000
LOS CHEF'S INTERNACI	312,800
ORTEGA CARVAL CARLOS	2,450,000
MARTINEZ CEDEÑO ARCA	2,500,000
MOUTHON LORDUY CARLO	1,750,000
MIRANDA JIMENEZ ANDR	1,400,000
MARTINEZ OQUENDO CAR	135,000
BORJA QUESSEP GARIBA	182,450
VERGARA PEREZ MIGUEL	2,450,000
MERLANO POLO YONIS A	23,131,036
MONTERROZA OLIVERA G	1,800,000

ROMERO GONZALEZ ANGE	3,000,000
CARVAJAL PEREZ JULIO	2,100,000
ESTAB. NO FORMALES	11,378,552
OTROS	20,700,114
<b>TOTAL</b>	<b>2,490,363,507</b>

## DONACIONES

FERNANDFUNDACION AMIGOS DE LOS NIÑOS	1,512,505
FEDERACION DE ORGANIZACIONES NO GUBERNAMENTALES	5,000,000
FUNDACION SURTIGAS	660,000,000
FUNDACION DEL CLUB ROTARIO DE CARTAGENA	5,000,000
LIGA DE LUCHA CONTRA EL CANCER	1,000,000
FUNDACION ENRIQUE SAMUDIO - ANCIANATO	1,500,000
FUNDACION DONES DE MISERICARDIA	2,400,000
FUNDACION DEPORTIVA COLOMBIA CARIBE	1,000,000
FUNDACION FUTBOL CON CORAZON	6,000,000
FUNDACION LA MISERICORDIA	3,000,000
FUNDACION A LA RUEDA RUEDA	3,000,000
FUNDACION PUNTADAS DE LIBERTAD	3,000,000
FUNDACION TERESA DE JESUS	2,000,000
<b>TOTAL</b>	<b>694,412,505</b>



# CAPACITARSE

## FORMANDO LIDERAZGOS RESPONSABLES

### DECLARACIÓN DE INDEPENDENCIA Y COMPETENCIA DE CAPACITARSE

CapacitaRSE, es el único Centro de Capacitación Online Ejecutiva en Responsabilidad Social Empresarial (RSE) para América Latina, que funciona desde 2006, brindando servicios de formación y asesoría a personas y empresas de todo el continente, contribuyendo a la creación de una mayor cultura de sostenibilidad regional.

Nuestro equipo de trabajo ha facilitado la elaboración del primer Informe de Sostenibilidad de Surtigas, bajo el marco GRI G4. Para ello, hemos realizado Talleres, acompañamiento, asesoría presencial y virtual, y se nos ha suministrado la información solicitada para cumplir con los lineamientos de la Global Reporting Initiative, sin que esto haya incluido nuestra verificación e injerencia en los datos suministrados.

El trabajo realizado ha sido totalmente independiente e imparcial, ni la institución, ni miembro alguno de nuestro equipo, está o estuvo involucrado durante el proceso de construcción del Informe, en otros proyectos comerciales con empresas de la competencia o de grupos de interés de Surtigas, o en cualquier otra actividad que pudiera implicar un conflicto de interés.

#### Acerca de CapacitaRSE

**CapacitaRSE** es un emprendimiento independiente, formado por profesionales especializados en Sostenibilidad y Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Su misión es facilitar la aplicación de los Principios de la Responsabilidad Social en las estrategias de las empresas, a través de modelos de desarrollo sostenible, y la capacitación de las personas que las componen. Dentro de la experiencia de **CapacitaRSE** ha estado brindar asesorías, consultorías, talleres y conferencias para todo tipo de organizaciones.

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

Los conocimientos y experiencia de **CapacitaRSE** abarca diferentes niveles y temáticas, en cuanto a:


- Elaboración de Informes Sostenibilidad
- Sistemas de Gestión de Responsabilidad Social
- Comunicación Interna y Externa de RSE
- Comunicación 2.0
- Estrategia de Sostenibilidad
- Diálogo con Grupos de Interés tradicional y Diálogo 2.0 online
- Programas de Voluntariado y Gestión con colaboradores
- Programas de Bienestar
- Emprendimiento Social
- Desarrollo de Programas de Inversión Social Privada
- Relaciones con la comunidad, entre otros.

Más información sobre CapacitaRSE en: [www.cursosderse.com](http://www.cursosderse.com)

#### Datos de contacto:

capacitarse@cursosderse.com.ar

@CapacitaRSE 

<http://fb.me/CapacitaRSE> 



# GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **B4P:** Business for Peace (Empresas por la Paz, B4P) es una iniciativa promovida por Naciones Unidas para expandir y profundizar las acciones del sector privado en apoyo a la paz, en el lugar de trabajo, en los mercados y en las comunidades locales.
- **Cadena de Valor:** según GRI consiste en las partes que están vinculadas por las actividades de la organización, productos, servicios y relaciones, y por lo tanto puede afectar o ser afectado por la organización.
- **Cliente:** se refiere al cliente del programa Brilla de Surtigas
- **CO2:** Dióxido de Carbono, gas generado por la emisión de hidrocarburos y otros compuestos orgánicos. También representa la unidad por la que se miden las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI).
- **COP:** Comunicación para el Progreso. Es la herramienta de comunicación que prevé el Pacto Global de Naciones Unidas para que las empresas adheridas de la iniciativa puedan rendir cuentas de su progreso con los 10 Principios y sirva de instrumento para dialogar con sus partes interesadas.
- **COMBAS:** Comités Comunitarios de Emergencia en Cartagena.
- **CREG:** Comisión de Regulación de Energía y Gas.
- **Derechos Humanos:** son aquellos derechos propios de los seres humanos y comunidades, que son fundamentales e indivisibles. Estos tienen que ver con el derecho a la vida y desarrollo integral, por tanto las empresas deben respetarlos, y los Estados proteger. Y cuando estos derechos fueran vulnerados, ambos, deben remediarlos.
- **Estrategia de Sostenibilidad:** una Estrategia de Sostenibilidad impone la necesidad de un manejo estratégico de las relaciones de la empresa con sus stakeholders, propiciando un adecuado clima de confianza y la adopción de una cultura ética empresarial basada en valores universales.
- **ESG:** se refiere a los asuntos Ambientales (E), Sociales (S) y de Gobernanza (G) que se determinan desde la importancia del negocio y para sus grupos de interés.
- **FNB -Financiación No Bancaria-:** se trata de una alternativa a la financiación bancaria tradicional, que en el caso de Surtigas, se ejecuta a través del Programa Brilla de Surtigas brindando la posibilidad a miles de familias de poder acceder a materiales para la construcción, educación y gasodomésticos que contribuyan a mejorar su calidad de vida.
- **G4:** Directrices de GRI para la elaboración de Informes de Sostenibilidad. Se trata de la última actualización disponible de los indicadores económicos, sociales y ambientales.
- **GEI:** Gases de Efecto Invernadero. Se denominan así a los gases cuya presencia en la atmósfera contribuyen al efecto invernadero.
- **Gestión Sostenible:** se refiere a los mecanismos de articulación que se realizan en una organización orientados a adoptar un rumbo que acompañe la Estrategia de Sostenibilidad.
- **GRI:** organización con sede en Amsterdam que promueve la elaboración de Informes de Sostenibilidad a nivel global. Fue fundada en 1997 y brinda el marco de referencia para empresas y organizaciones de todo el mundo que deseen rendir cuentas de su gestión sostenible.
- **Huella de Carbono:** se refiere a la totalidad de Gases de Efecto Invernadero (GEI) emitidos por efecto directo o indirecto de un individuo, organización, evento o producto.
- **HSE:** se refiere a las políticas de Salud (H), Seguridad e Higiene (S) y Medioambiente (E).
- **ISO 26.000:** Norma Internacional de Responsabilidad Social vigente desde 2010, la cual agrupa los asuntos relevantes de la gestión sostenible en 7 áreas: Gobernanza, Derechos Humanos, Prácticas Laborales, Medio Ambiente, Prácticas Justas de Operación, Asuntos de Consumidores, y Participación activa y Desarrollo de la comunidad.
- **KPI:** se refiere a aquellos indicadores claves de gestión, asociados a objetivos estratégicos y operacionales.
- **Materialidad:** la Materialidad se refiere a los asuntos relevantes de una empresa, que implica hacerse cargo de sus principales impactos y riesgos. Tanto ISO 26.000, GRI o la SASB coinciden que es necesario gestionar y reportar asuntos relevantes de los principales riesgos e impactos negativos.
- **ODBs:** Organizaciones de Base Comunitaria.
- **Pacto Global:** Iniciativa de Naciones Unidas promovida en 1999 por el entonces Secretario General, Kofi Annan, que promueve la adopción de 10 Principios en el ámbito empresarial. Surtigas es empresa firmante a través de la Red Colombiana del Pacto Global, reconocida en 2013 como una de las mejores redes locales a nivel mundial.
- **Pilares de Sostenibilidad:** son los temas estratégicos de sostenibilidad que permiten simplificar el ordenamiento y focalizar los asuntos significativos del negocio, logrando así una mejor gestión y comunicación.
- **PQR:** Peticiones, Quejas y Reclamos.
- **RSE:** la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es una corriente de gestión empresarial que promueve la triple creación de valor: económica, social y ambiental, teniendo en cuenta a los diferentes grupos de interés de la organización en su desarrollo.
- **SENA:** Servicio Nacional de Aprendizaje de Colombia.
- **Sostenibilidad:** se refiere a la gestión de largo plazo, considerando a las generaciones actuales y recursos en relación a los impactos que puede generar la organización y su contexto, desde una triple visión: económica, social y ambiental, para buscar equilibrio en el desarrollo.
- **SOX:** se refiere a la Ley Sarbanes-Oxley aprobada en Junio de 2002 por el Gobierno de los Estados Unidos que endureció los controles sobre las empresas a raíz de los escándalos financieros como el caso Enron.
- **Usuario:** se refiere al usuario del servicio de gas provisto por Surtigas en su área de influencia.



# ENCUESTA Y CRÉDITOS

En cumplimiento de lo establecido en los artículos 46 y 47 de la ley 964 del 2005, hacemos constar que los estados financieros a corte del 31 de diciembre de 2013, presentados a la Junta Directiva y Asamblea General de Accionistas, y otros informes relevantes para el público, no presentaron vicios, imprecisiones o errores que impidieran conocer la verdadera situación patrimonial o las operaciones de la empresa.

Asimismo, hacemos constar que la empresa cuenta con sistemas de revelación y control de la información financiera, y que durante el segundo semestre de 2013 se diseñaron y mantuvieron estos procedimientos de control y revelación para asegurar que la información financiera fuera presentada en forma adecuada.

En relación a propiedad intelectual y derechos de autor, y de conformidad con lo establecido en los artículos 46 y 47 de la Ley 222 de 1995, y a lo señalado en la Ley 603 del año 2000, 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, que cuenta con los medios de verificación pertinentes, y que las licencias necesarias para su funcionamiento, se encuentran al día.

Este Reporte ha sido revisado y aprobado por la Junta Directiva de Surtigas, en la reunión celebrada el **27 de febrero de 2014**, en la ciudad de **Barranquilla - Colombia**.





## SU OPINIÓN NOS ENRIQUECE

Sus comentario son importantes para seguir avanzando en nuestra gestión, le invitamos a que exprese su opinión sobre el **Informe de Sostenibilidad de Surtigas - 2013**, completando la siguiente encuesta:

<http://bit.ly/EncRepSurtigas2013>


## CRÉDITOS



### Coordinación General

Equipo Fundación Surtigas - Sostenibilidad  
María Claudia Trucco - @MaClaudiaTrucco   
Eva Meza Rivera - @EvaMezactg   
Carlos Olascoaga Almanza - @kooa2003   
Eduar Vargas Martinez - @eduarvmrse 



Cra 47 No. 30-143, Barrio Armenia  
Cartagena de Indias, Colombia  
(+57) 5 6722900  
asistente@fundacionsurtigas.org.co  
<http://www.fundacionsurtigas.org/>  
/funsurtigas     
youtube/fundacionsurtigas

### Diseño e Infografías:

Kloner Publicidad  
[www.kloner.com.ar](http://www.kloner.com.ar)  
info@kloner.com.ar  
/KlonerPublicidad 

Sol Verdier Diseñadora Gráfica  
solverdier@hotmail.com  
/SolVerdierdisenografico   
/solverdier/ 

### Facilitadores Externos:

CapacitaRSE  
[www.cursosderse.com](http://www.cursosderse.com)  
capacitarse@cursosderse.com.ar  
@CapacitaRSE   
<http://fb.me/CapacitaRSE> 

CARTAGENA - COLOMBIA, MARZO DE 2014

