

INFORME DE
GESTIÓN 2017





Contenido

INFORME DE
GESTIÓN 2017

- P. 04 Sobre Surtigas*
- P. 05 Nuestro Negocio*
- P. 06 Nuestra Gente*
- P. 07 Nuestros Proveedores*
- P. 10 Asociaciones a las que Pertenece*
- P. 11 Gestión Integral con Enfoque Sostenible*
- P. 16 Nuestros Ejes Fundamentales*
- P. 17 Gobierno Corporativo*
- P. 22 Junta Directiva*
- P. 23 Estructura de Gobierno Corporativo*
- P. 23 Principales Accionistas*
- P. 24 Derechos Humanos*
- P. 25 Gestión del Riesgo*
- P. 27 Relacionamiento con Grupos de Interés*
- P. 28 Nuestros Propósitos*
- P. 29 Mensaje del Gerente*
- P. 31 Crecer en Forma Rentable y Sostenible*
- P. 31 Desempeño Económico*
- P. 37 Desarrollo de Nuevos Negocios*
- P. 38 Gestión Legal y Regulatoria*
- P. 39 Fortalecer la Propuesta de Valor para Nuestros Clientes*
- P. 40 Soluciones Competitivas y Calidad de los Servicios al Cliente*
- P. 44 Optimizar la Productividad, Orientando a la Organización hacia Niveles de Excelencia Operacional.*

- P. 46 *Fortalecer la Gestión Integral con Proveedores y Contratistas*
- P. 46 *Gestión Sostenible de Proveedores*
- P. 50 *Fortalecer las Relaciones con la Comunidad*
- P. 50 *Promoción del desarrollo local*
- P. 51 *Comunidades Indígenas*
- P. 51 *Contribución a la Calidad de la Educación*
- P. 53 *Asegurar una Operación Ambientalmente Responsable*
- P. 55 *Gestión de Recursos y Residuos*
- P. 57 *Cambio Climático*
- P. 58 *Cuidado de la Biodiversidad*
- P. 60 *Garantizar una Operación Segura*
- P. 60 *Seguridad en todos los Procesos*
- P. 63 *Fortalecer el Desarrollo Integral de Nuestros Colaboradores y la Cultura Corporativa*
- P. 63 *Fortalecer del Clima Laboral*
- P. 63 *Desarrollo Integral y Gestión del Conocimiento*
- P. 66 *Beneficios Sociales: Salud y Educación*
- P. 72 *Perspectivas y Retos*
- P. 73 *Perfil del Informe*
- P. 83 *Anexos Financieros*
- P. 98 *Memorando de revisión independiente - Deloitte*

Sobre Surtigas

GRI 102-1 / 102-2 / 102-3 / 102-4 / 102-5

Somos una organización colombiana con sede en la ciudad de Cartagena, líder en el sector del gas natural en Colombia, con más de 49 años de experiencia en la distribución y comercialización de gas natural, llevando en la actualidad soluciones energéticas y servicios asociados a 736.073 usuarios, de los cuales 726.949 son residenciales, 8.822 son comerciales y 302 pertenecen a la industria.

Como negocios asociados hemos desarrollado de la mano de Promigas el Programa de Financiación No Bancaria - FNB- Brilla, un modelo de negocio inclusivo mediante el cual facilitamos el acceso a productos y servicios de primera necesidad para las familias usuarias del gas natural. Nuestro portafolio de productos y servicios también lo compone la línea de negocio de Gas Natural Vehicular (GNV).

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

Durante el 2017 la organización no sufrió cambios significativos con repercusiones en nuestra estructura, propiedad o tamaño. Trabajamos enfocados en consolidar nuestros procesos de asociados a la cadena de suministro y a la gestión de riesgos, buscando con ello la excelencia operacional y la sostenibilidad de la compañía.



PROMIGAS



Es una organización que por más de 40 años ha desarrollado negocios de transporte y distribución de gas natural y energía eléctrica en América Latina. Su portafolio de inversiones lo conforman 20 compañías de servicios de transporte y distribución de gas natural, distribución y comercialización de energía eléctrica, soluciones integradas para la industria, generación de energía y gas natural licuado -GNL-.

Promigas y sus empresas filiales, entre ellas Surtigas, han sido partícipes del exitoso proceso de masificación del gas natural en Colombia; colaborando con todos los actores del sector para consolidar su desarrollo. Han realizado grandes aportes a la construcción y consolidación del marco regulatorio generando impactos positivos a nivel económico, social y ambiental.

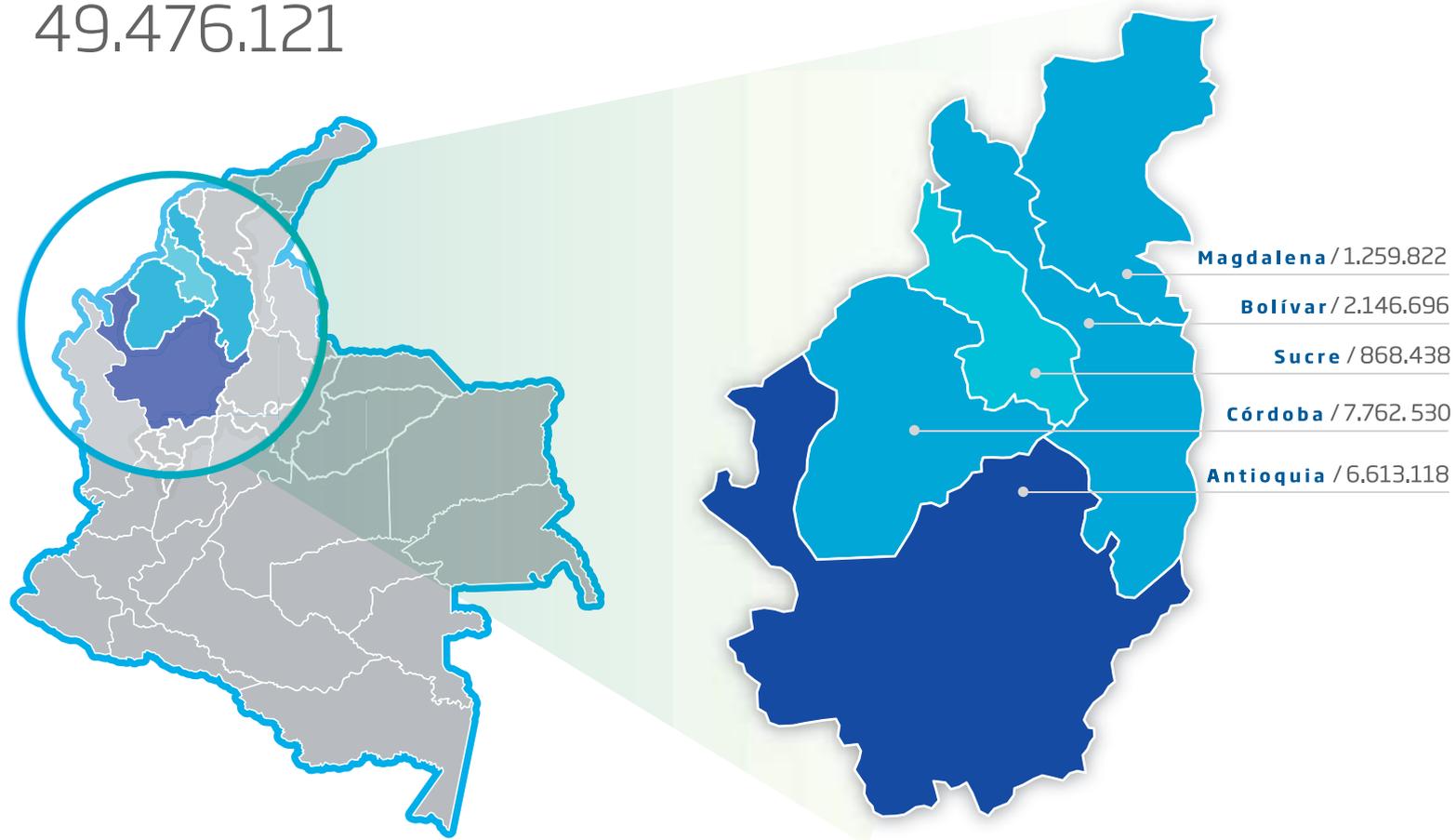
Nuestro Negocio

GRI 102-6 / 102-7

HABITANTES EN COLOMBIA

49.476.121

HABITANTES POR DEPARTAMENTOS



DISTRIBUCIÓN

176

POBLACIONES ATENDIDAS EN 5 DEPARTAMENTOS



409

EMPLEADOS

COP \$ 847.855

MILLONES DE INGRESOS DERIVADOS DEL CORE DEL NEGOCIO

COP \$ 106.523

MILLONES EN VENTAS DEL PROGRAMA BRILLA

INVERSIÓN SOCIAL



COP \$1.191

MILLONES INVERTIDOS

4.575

PERSONAS BENEFICIADAS

5

PROGRAMAS EJECUTADOS POR LA FUNDACIÓN SURTIGAS

FINANCIEROS



COP \$ 847.855

MILLONES EN INGRESOS OPERACIONALES

99.9%

PARTICIPACIÓN EFECTIVA DE PROMIGAS

PRINCIPALES INDICADORES DE DISTRIBUCIÓN

OPERACIONALES



736.073

USUARIOS ACUMULADOS

32.650

CONECTADOS AL GAS NATURAL EN 2017

MOVILIDAD



35.004

CONVERSIONES A GAS NATURAL VEHICULAR

BRILLA

Brilla

Más que un crédito: UN CUPO PARA TI

105.643

CLIENTES FINANCIADOS

Nuestra Gente

GRI 102-8 / 102-41

DETALLE DE LA INFORMACIÓN DE LOS COLABORADORES Y COLABORADORAS DE SURTIGAS.

COLABORADORES SEGÚN TIPO DE CONTRATO

373	36	0
TÉRMINO INDEFINIDO	TÉRMINO FIJO	LABOR CONTRATADA
91%	9%	0%
TOTAL	409	100%

COLABORADORES SEGÚN NIVEL ORGANIZACIONAL Y SEXO

DIRECTIVO	 16 HOMBRES	 15 MUJERES
NO DIRECTIVO	 224 HOMBRES	 154 MUJERES
TOTAL	 240	 169

COLABORADORES SEGÚN RANGO DE EDADES

65	244	100
DE 18 A 30 AÑOS	DE 31 A 50 AÑOS	MÁS DE 50 AÑOS
TOTAL	409	100%
42	12,5	
PROMEDIO DE EDAD (AÑOS)	PROMEDIO DE ANTIGÜEDAD (AÑOS)	

COLABORADORES SEGÚN UBICACIÓN GEOGRÁFICA

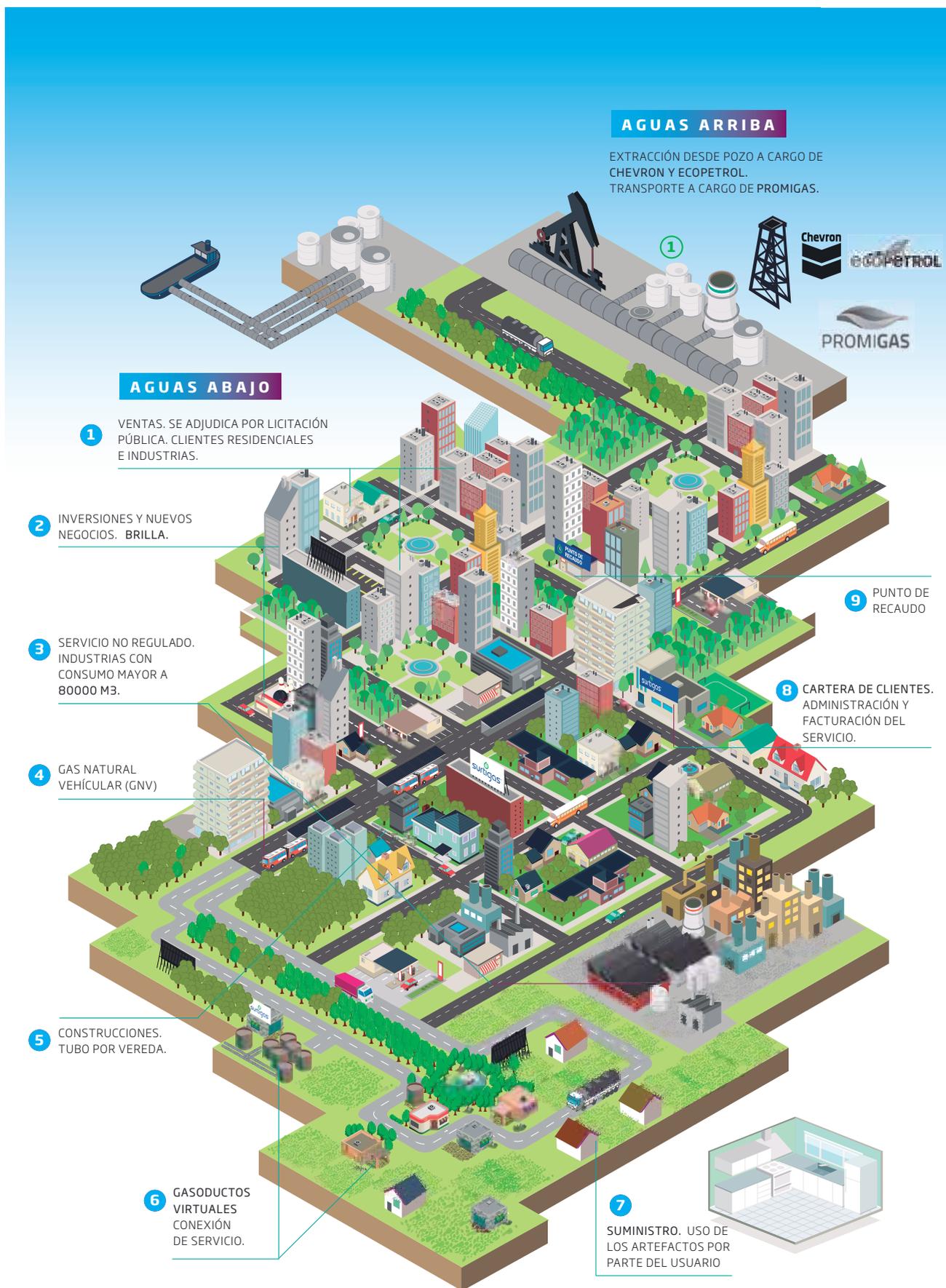
BOLÍVAR 	 145 HOMBRES	 110 MUJERES
CÓRDOBA 	 38 HOMBRES	 29 MUJERES
SUCRE 	 57 HOMBRES	 30 MUJERES
TOTAL	 240	 169

COLABORADORES SEGÚN GRUPOS DE BENEFICIOS

378	31	0
PACTO COLECTIVO	SALARIO INTEGRAL	CONVENCIÓN COLECTIVA
92,5%	7,5%	0%
TOTAL	409	100%

Nuestros Proveedores

Surtigas cuenta con 712 proveedores, a quienes en 2017 se les compraron en bienes y servicios la suma de: **\$ 93.066.632.650.**





Cadena de Suministro

GRI 102-9 102-10

Uno de los aspectos en los que radica nuestra excelencia operacional es la efectiva gestión de nuestra cadena de suministro, en la que intervienen diversos flujos de procesos necesarios para asegurarnos de una óptima adquisición y disponibilidad de los materiales, equipos, insumos, herramientas y servicios que requerimos para el desarrollo de nuestra operación. Propondemos por el cumplimiento legal, las buenas prácticas laborales y de responsabilidad social, así como de la calidad en los entregables.

Análisis de Gastos de Compras

El área de Compras tiene bajo su responsabilidad la realización del análisis de gastos de acuerdo con el presupuesto establecido y los indicadores de desempeño.

TIPOS DE PROVEEDORES

Bienes

Bienes Esenciales: materiales o insumos especializados utilizados en la operación, construcción o mantenimiento de gasoductos, estaciones o instalaciones de gas natural y aquellos de alto impacto económico dado su valor unitario o total requerido en el año.

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

Servicios

Servicios Críticos: afectan la calidad de los servicios que presta la empresa. Estos servicios son identificados en la documentación del sistema Integrado de Gestión.

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

Servicios con Riesgos no Significativos: relacionados a actividades operativas con riesgos o impactos bajos y que no afecten de manera significativa el desempeño ambiental o de seguridad y salud ocupacional de la empresa.

COMPRAS TOTALES EN EL AÑO:

Nuestras compras de bienes y servicios durante el 2017 equivalen a \$93.066.632.650, de los cuales el 81.9% corresponden a adquisiciones de servicios, y el 18.1% a bienes.



Tipos de proveedores 2017

SURTIGAS

PROVEEDORES	# DE PROVEEDORES	MONTO \$COP	%
BIENES	113	16.875.414.762	18,10%
SERVICIOS	599	76.191.217.888	81,90%
TOTAL	712	93.066.632.650	100,00%

BIENES

PROVEEDORES	# DE PROVEEDORES	MONTO \$COP	%
NACIONALES	372	16.813.670.275	99,6%
EXTRANJEROS	1	61.744.487	0,4%
TOTAL	373	16.875.414.762	100,0%

SERVICIOS

PROVEEDORES	# DE PROVEEDORES	MONTO \$COP	%
NACIONALES	1374	76.004.585.141	99,8%
EXTRANJEROS	6	186.632.746	0,2%
TOTAL	1380	76.191.217.888	100,0%

UBICACIÓN GEOGRÁFICA - COLOMBIA

PROVEEDORES	# DE PROVEEDORES	MONTO \$COP	%
INTERIOR DEL PAÍS	707	42.158.776.896	45,3%
LOCALES	1039	50.659.478.520	54,4%
TOTAL	1746	92.818.255.416	99,7%

Asociaciones a las que Pertenece

GRI 102-13

Surtigas participa activamente en asociaciones y agremiaciones empresariales donde se establecen agendas de trabajo compartidas y se construyen sinergias para el abordaje de temas de desarrollo sostenible.



Gestión Integral con Enfoque Sostenible

MATERIALIDAD, ALCANCE Y COBERTURA.

En el año 2017 fortalecimos nuestro modelo de gestión integral teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés, y en este sentido establecimos pilares y propósitos alineados a nuestra estrategia corporativa y a los asuntos materiales vinculados a éstos.

De manera continua nuestro modelo es analizado en perspectiva, teniendo en cuenta los mejores referentes en sostenibilidad, optando por estándares que nos orientan en la mejora de nuestro desempeño organizacional. En los últimos dos años hemos realizado un ejercicio interno de medición de los indicadores y asuntos que se contemplan en el Dow Jones Sustainability Index - DJSI, igualmente, hemos identificado oportunidades de crecimiento y contribución del negocio con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

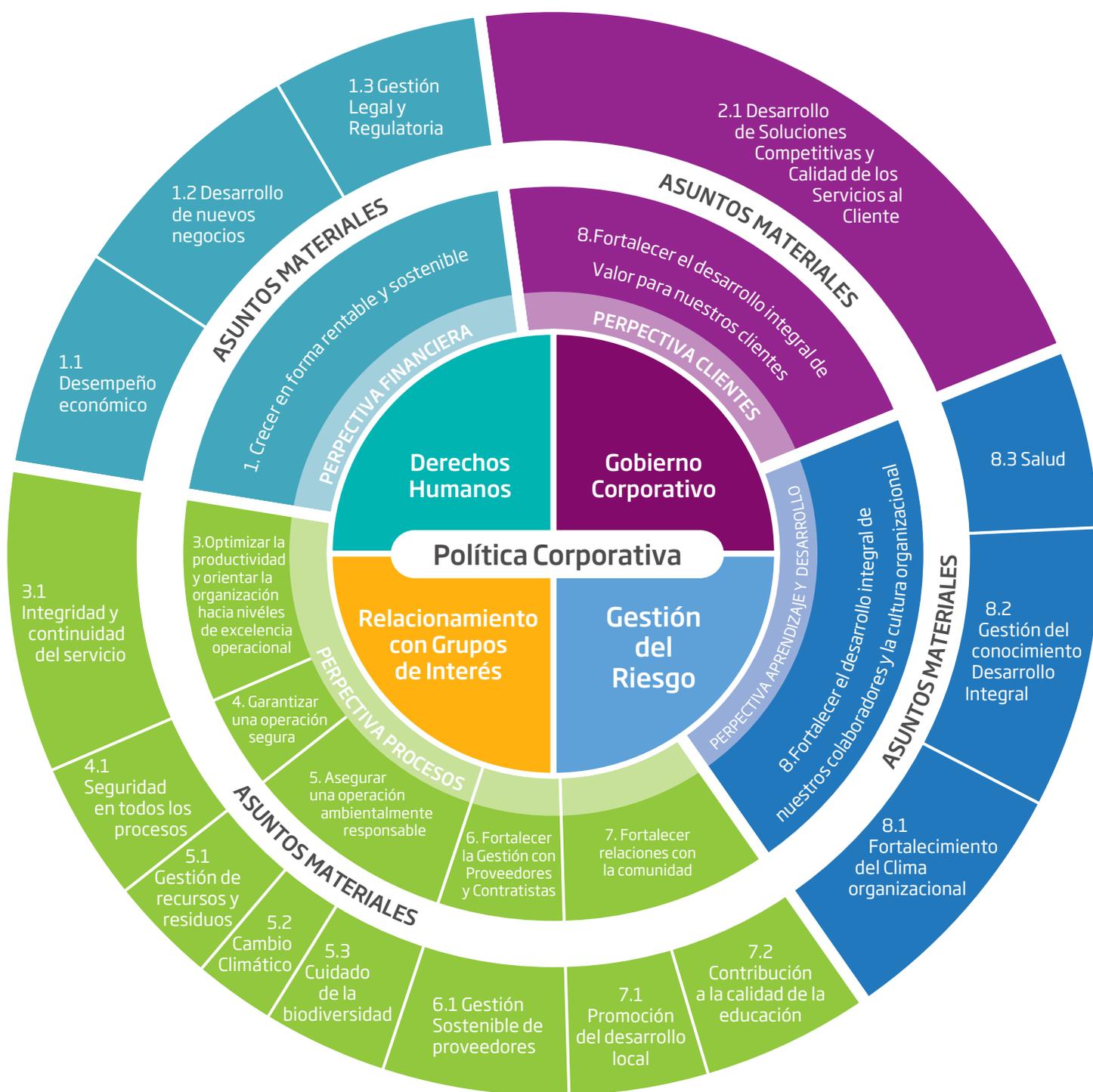
De igual forma, y en concordancia con los lineamientos de Promigas estamos comprometidos con el Pacto Global y sus principios y con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** de las Naciones Unidas, cuya mirada nos permite identificar futuras oportunidades de crecimiento, mejorar el valor de la sostenibilidad empresarial, usar nuestros recursos de manera más eficiente, fortalecer las relaciones con las partes interesadas y participar de un lenguaje común y un propósito compartido.

En línea con esta directriz corporativa, hemos definido los siguientes ODS como prioritarios para Surtigas:



Estos 4 focos de la Agenda 2030, nos marcan un desafío claro para avanzar en la mejora continua de nuestros impactos hacia nuestros grupos de interés, comunidades de cercanía y temas estratégicos de nuestro negocio.

Modelo de Gestión Integral con Enfoque Sostenible





Misión

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

Visión

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

Valores

GRI: 102-16

TRES PRINCIPIOS

DECENCIA

PASIÓN

INNOVACIÓN

SIETE VALORES

RESPETO

INTEGRIDAD

SOLIDARIDAD

SOLIDARIDAD

RESPONSABILIDAD

COMPROMISO

EXCELENCIA

EMPRENDIMIENTO

Política Corporativa

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

Asuntos Materiales

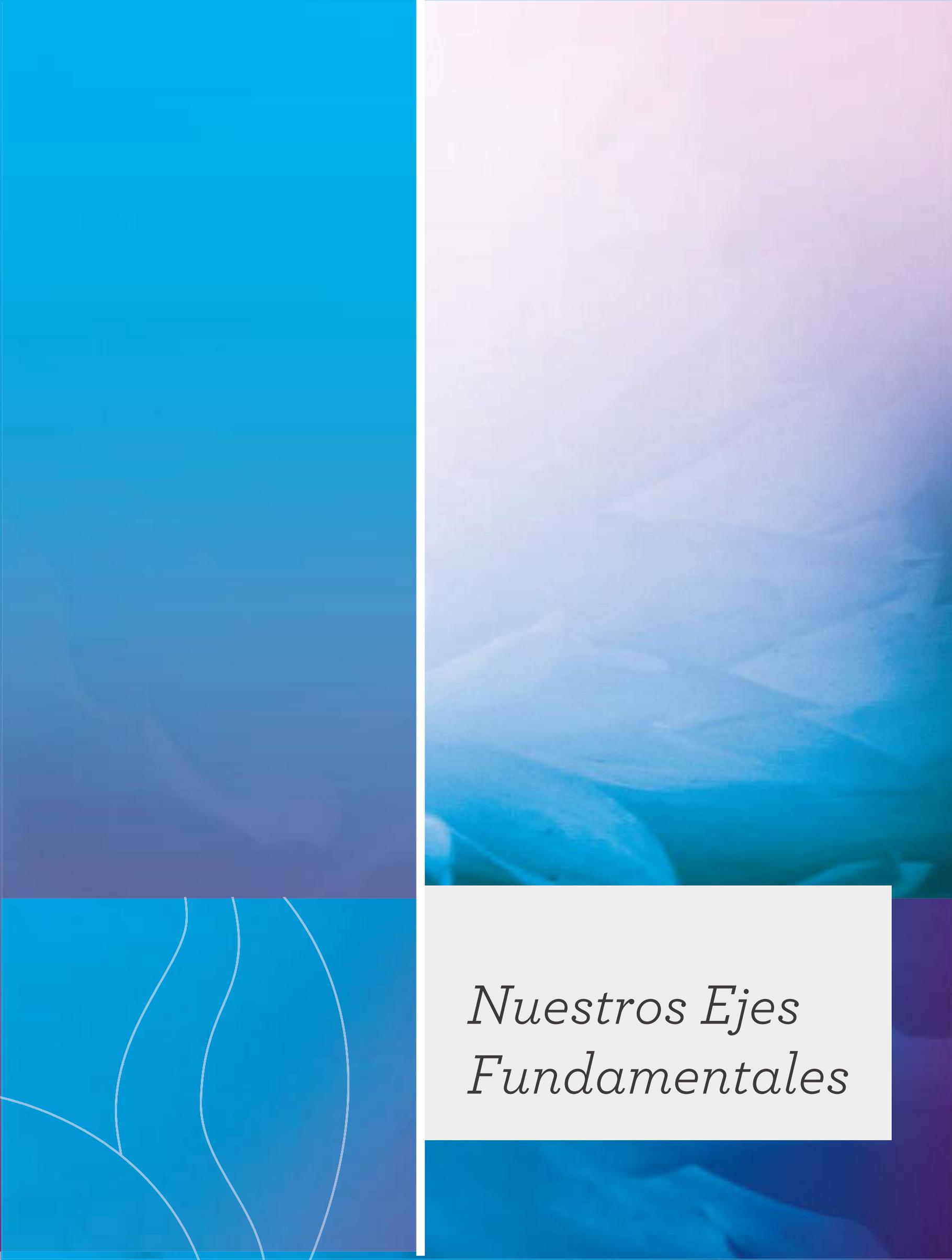
GRI 102-46 / 102-47

En los ejercicios de alineación con la Corporación Promigas y los diálogos con los grupos de interés realizados en 2017, **definimos 15 asuntos prioritarios que conforman nuestro modelo de Gestión Integral**. La definición de esta materialidad es fruto de un riguroso proceso de análisis en el que se establecieron los nuevos focos para este informe.

Asuntos Materiales

GRI 102-46/ 102-47

Objetivos Estratégicos	Tema Material	Stakeholder Interno de la Organización	Stakeholder Externo de la Organización
 <p>Crecer en forma rentable y sostenible acorde a expectativas de nuestros accionistas</p>	<ul style="list-style-type: none"> Desempeño Económico Desarrollo de Nuevos Negocios Gestión Legal y Regulatoria 	 <p>Colaboradores</p>	<ul style="list-style-type: none">  Accionistas  Junta Directiva  Gobierno  Entes Regulatorios
 <p>Fortalecer la propuesta de valor para nuestros clientes</p>	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de Soluciones Competitivas y Calidad de los Servicios al Cliente 	 <p>Colaboradores</p>	<ul style="list-style-type: none">  Usuarios y Clientes FNB  Entes Regulatorios
 <p>Optimizar la productividad y orientar a la organización hacia niveles de excelencia operacional</p>	<ul style="list-style-type: none"> Integridad y Continuidad del Servicio 	 <p>Colaboradores</p>	<ul style="list-style-type: none">  Accionistas  Usuarios y Clientes FNB  Entes Regulatorios
 <p>Fortalecer la gestión de proveedores y contratistas</p>	<ul style="list-style-type: none"> Gestión Sostenible de Proveedores 	 <p>Colaboradores</p>	<ul style="list-style-type: none">  Proveedores y Contratistas  Comunidad
 <p>Fortalecer las relaciones con las comunidades</p>	<ul style="list-style-type: none"> Promoción del Desarrollo Local Contribución a la Calidad de la Educación 	 <p>Colaboradores</p>	<ul style="list-style-type: none">  Comunidad
 <p>Asegurar una operación ambientalmente responsable</p>	<ul style="list-style-type: none"> Cambio Climático Gestión de Recursos y Residuos Cuidado de la Biodiversidad 	 <p>Colaboradores</p>	<ul style="list-style-type: none">  Proveedores y Contratistas  Comunidad  Entes Regulatorios
 <p>Garantizar una operación segura</p>	<ul style="list-style-type: none"> Seguridad en todos los procesos 	 <p>Colaboradores</p>	<ul style="list-style-type: none">  Proveedores y Contratistas  Comunidad  Gobierno
 <p>Fortalecer el desarrollo integral de nuestros colaboradores y la cultura corporativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> Gestión del conocimiento y Desarrollo integral Salud Fortalecimiento del Clima organizacional 	 <p>Colaboradores</p>	<ul style="list-style-type: none">  Comunidad



*Nuestros Ejes
Fundamentales*

Gobierno Corporativo

CULTURA ÉTICA Y DE ANTICORRUPCIÓN

POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS EN MATERIA DE ANTICORRUPCIÓN Y PROMOCIÓN ÉTICA

Suscribimos la Declaración Conjunta por la Transparencia e Integridad promovida por la Procuraduría General de la Nación, cuyo objeto es conformar una alianza público-privada para establecer estrategias mancomunadas encaminadas a la lucha frontal contra actos ilícitos, malversación de recursos y uso indebido del erario, a través de la promoción de la ética y la probidad como valores fundamentales en el ámbito individual, colectivo y en los sectores público y privado.

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

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

El compromiso de la compañía con la prevención de prácticas anti éticas se ve reflejado en la adopción de los más altos estándares y medidas de anticorrupción, orientados a prevenir acciones deshonestas o ilegales que puedan afectar el buen nombre y los intereses de la organización, así como afectar la estructura de confianza con nuestras partes interesadas.

En este objetivo de ser una empresa que lucha contra la corrupción, el fraude, la extorsión y el soborno, damos cumplimiento a leyes y regulaciones locales, del mismo modo en que cumplimos a cabalidad las disposiciones que nos son aplicables como colocador de bonos de deuda en el mercado de valores nacional.

La gestión antifraude y anticorrupción tiene un alcance a todos los eslabones y miembros de la empresa. Compete a la Administración y los Órganos internos de Control como Auditoría Interna y el Comité de Auditoría realizar el seguimiento y cumplimiento de todas las directrices y mecanismos a que haya lugar, es decir, asegurar que los riesgos de fraude y corrupción sean gestionados, los incidentes presentados sean reportados e investigados adecuadamente y se materialicen las sanciones correspondientes.

- **Código de Conducta**

www.surtigas.co/codigo-de-conducta

- **Contrato de Condiciones Uniformes - Publicado el 28 de enero de 2016**

http://www.surtigas.co/cargar_imagen.php?tipo=6&thumbnail=FALSE&id=63

- **Política de Derechos Humanos con Enfoque de Igualdad de Género**

http://www.surtigas.co/archivos_usuarios/file-9019-N-914-11_POLITICA_DERECHOS_HUMANOS.pdf

- **Política de compras**

http://www.surtigas.co/cargar_imagen.php?id=330&tipo=6&thumbnail=FALSE

- **Política de antifraude y anticorrupción**

http://www.surtigas.co/archivos_usuarios/file-6004-N-905-2_Politica_antifraude_y_anticorrupcion_de_Surtigas.pdf

- **Política de grupos de interés**

http://www.surtigas.co/cargar_imagen.php?id=326&tipo=6&thumbnail=FALSE

- **Política de talento humano**

http://www.surtigas.co/cargar_imagen.php?id=329&tipo=6&thumbnail=FALSE

- **Política HSE**

http://www.surtigas.co/cargar_imagen.php?id=327&tipo=6&thumbnail=FALSE

- **Política de Seguridad informática**

http://www.surtigas.co/cargar_imagen.php?id=325&tipo=6&thumbnail=FALSE

- **Política de Inversión social**

http://www.surtigas.co/cargar_imagen.php?id=323&tipo=6&thumbnail=FALSE

- **Política de Transacciones**

http://www.surtigas.co/cargar_imagen.php?id=328&tipo=6&thumbnail=FALSE

- **Manual para la prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo**

http://www.surtigas.co/archivos_usuarios/file-4531-M-910-8_Manual_para_la_prevenicion_de_lavado_de_activos.pdf

- **Política de prácticas corruptas en el extranjero**

http://www.surtigas.co/archivos_usuarios/file-9651-N-905-4_POLITICA_FCPA_SURTIGAS.pdf

- **Reglamento Interno de Trabajo**

http://www.surtigas.co/archivos_usuarios/file-2164-N-914-1_Reglamento_Interno_de_Trabajo.pdf

- **Procedimiento para Transacciones con Partes Interesadas a los Administradores**

http://www.surtigas.co/archivos_usuarios/file-2060-N-910-2_Politicas_para_transacciones_con_partes_interesadas.pdf

- **Política de Obsequios**

http://www.surtigas.co/archivos_usuarios/file-2951-N-905-3_Politica_de_obsequios_de_Surtigas.pdf

- **Política de Donaciones**

http://www.surtigas.co/archivos_usuarios/file-1422-N-900-3_Politica_de_inversion_social.pdf



Formación Sobre Políticas y Procedimientos Anticorrupción

GRI: 205-2

Las actividades de capacitación y comunicación realizadas en 2017 abarcaron a todos los miembros del Órgano de Gobierno, a la totalidad de nuestros colaboradores y colaboradoras en todos los distritos, y a más del 60% de nuestros socios.

Capacitación

STAKEHOLDER	DIVULGACIÓN	CAPACITADOS	PORCENTAJE
MIEMBROS DEL ÓRGANO DE GOBIERNO	CARTAGENA	8	100%
COLABORADORES Y COLABORADORAS	BOLÍVAR, SUCRE Y CÓRDOBA	409	100%
SOCIOS/ACCIONISTAS		4	67%

Las políticas también son divulgadas a las empresas contratistas y proveedores a través de charlas presenciales y comunicados.

CASOS DE CORRUPCIÓN CONFIRMADOS Y MEDIDAS TOMADAS

GRI: 205-3

En 2017 se confirmaron 4 casos sobre prácticas corruptas o anti éticas.

EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA ANTICORRUPCIÓN

El proceso de gestión de los riesgos de fraude o corrupción contempla actividades de identificación, evaluación y valoración, documentación y comunicación. Se realiza en conjunto entre el área de Cumplimiento y el área de Riesgos, por lo menos una vez al año o cuando se presenten circunstancias especiales.

OPERACIONES EVALUADAS EN ANTICORRUPCIÓN

GRI: 205 - 1

Durante el período objeto este reporte fueron evaluados 23 procesos corporativos equivalentes a un 100%.



Riesgos Significativos Identificados Mediante la Evaluación

GRI: 205-2

-
- Apropiar o utilizar activos de forma indebida o sin autorización.
 - Pagar salarios, comisiones o compensaciones falsas o a empleados ficticios.
 - Emisión o generación de reportes fraudulentos.
 - No revelar o efectuar transacciones relacionadas con lavados de activos (LA) / Financiación del Terrorismo (FT).
 - Ofrecer, dar y/o recibir beneficios económicos, dádivas, otorgamiento, ofrecimiento y promesa de pago de cualquier objeto de valor (donaciones, viajes, atenciones, patrocinios) para agilizar o favorecer procesos comerciales y/o de contratación con terceros).
 - Favorecer, en el ejercicio de sus funciones, los intereses propios o de un tercero por encima de los intereses de Promigas o de sus empresas Vinculadas (Conflictos de interés entre funcionarios y terceros).
 - Formalizar (Legalizar o registrar) gastos no autorizados o sin soporte para beneficio propio o de un tercero).
 - Desviar dineros que tengan un objetivo social o de patrocinio para el beneficio personal o con el propósito de cometer un acto de corrupción.
 - Realizar transacciones con partes relacionadas por fuera de las condiciones de mercado.
 - Dejar de revelar las violaciones a la FCPA.
 - Entregar dineros que tengan un objeto social o de patrocinio con el propósito de obtener un beneficio indebido para Promigas o sus empresas vinculadas.
 - Copiar, reproducir o distribuir sin autorización, programas de computador o software desarrollados por Grupo Aval o sus entidades vinculadas.
 - Realizar actividades ilícitas a través de procesos de subcontratación.

CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

Tenemos como premisa el respeto a los derechos de todos nuestros accionistas, así como la búsqueda de garantías para una gestión integral y eficiente.

En 2017 se presentó a nuestra Junta Directiva una actualización de nuestro [Código de Buen Gobierno Corporativo](#).

https://www.surtigas.com.co/archivos_usuarios/file-9326-N-914-10_Codigo_de_buen_gobierno4.pdf



Código de Conducta

GRI 102-16 / 102-7

Para este año realizamos la actualización de nuestro Código de Conducta en aras de asegurar la coherencia entre los principios y valores corporativos y las actuaciones de nuestros colaboradores, colaboradoras y contratistas.

EL 100% DE NUESTROS COLABORADORES Y COLABORADORAS EN TODOS LOS DISTRITOS RECIBIÓ FORMACIÓN EN CÓDIGO DE CONDUCTA.

<http://www.surtigas.co/codigo-de-conducta>

CAPACITACIÓN EN CÓDIGO DE CONDUCTA	2015	2016	2017
BOLÍVAR	259	259	254
CÓRDOBA	115	115	68
SUCRE	95	95	87
TOTAL	469	469	409

CONFLICTOS DE INTERÉS

Llamamos conflicto de interés a cualquier actuación personal o comercial que interfiera o tergiverse la objetividad de nuestra organización y la de nuestros miembros en el desarrollo de sus funciones.

En el período no se presentaron denuncias de este tipo.

GESTIÓN DE CUMPLIMIENTO

Es responsabilidad del Oficial de Cumplimiento de Enlace acompañar la gestión Ética y de Cumplimiento de la empresa, conforme a lo dispuesto en el Código de Conducta.

Canales de Denuncias

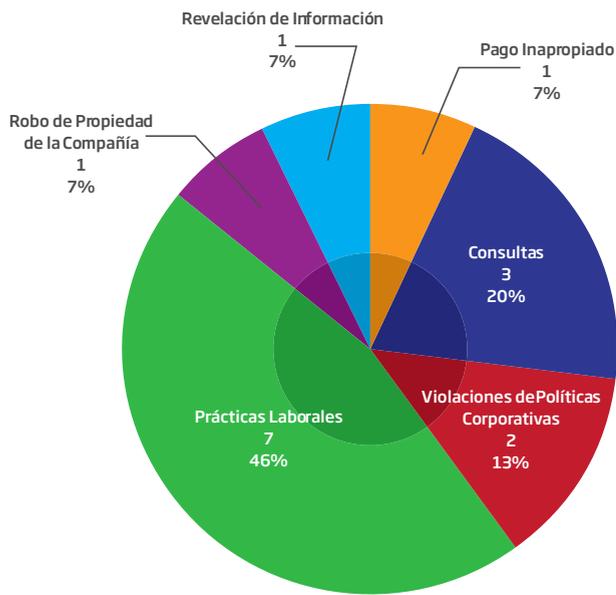
GRI 102-17

De manera libre, espontánea y anónima nuestros colaboradores y colaboradoras, así como cualquier persona, pueden reportar prácticas relacionadas con corrupción y fraude.

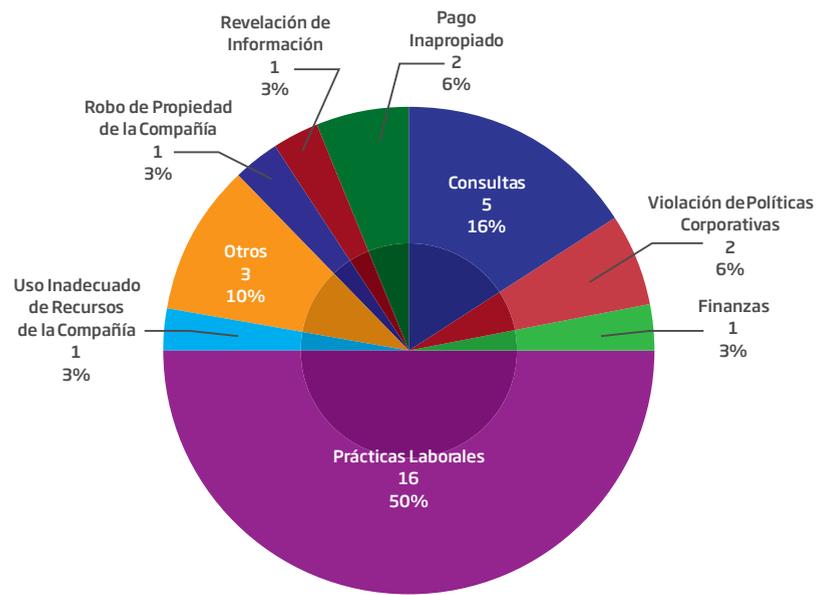
Los reportes recibidos son investigados de manera confidencial, el resultado es evaluado por las áreas de Cumplimiento, Auditoría Interna, Talento Humano y por la Gerencia General, quienes determinan las sanciones correspondientes y adoptan mejoras para el fortalecimiento del proceso de Gestión de la Anticorrupción.

- **Página web:** www.reportesconfidencialesdistribuidoras.com
- **Línea telefónica:** 01800-9120534.
- **Correo físico al Vicepresidente de Contraloría Corporativa AVAL:**
Carrera 13 No 26A -47, Piso 23, Bogotá.

DENUNCIAS RECIBIDAS



DENUNCIAS CONFIRMADAS



CLASIFICACIÓN - DENUNCIAS

CLASIFICACIÓN - DENUNCIAS	No.
CONFIRMADAS	15
NO CONFIRMADAS	13
EN INVESTIGACIÓN	4
TOTAL	332

DENUNCIAS

DENUNCIAS	No.
CONFIRMADAS	15
NO CONFIRMADAS	13
EN INVESTIGACIÓN	4
TOTAL	332

Junta Directiva

GRI 102-18 / 102 -19

Surtigas se rige bajo las disposiciones de la Ley 964 de 2005 en relación con los emisores de valores. Actualmente Nuestra Junta Directiva está compuesta por cinco (5) miembros principales, y 3 suplentes. Personas idóneas, dotadas de las facultades administrativas y poderes necesarios para llevar a cabo el objeto y fines de la empresa.



Miembros de la Junta Directiva de Surtigas Período 2015 - 2017

GRI 102-18

MIEMBRO PRINCIPAL

RODOLFO ANAYA ABELLO

AQUILES MERCADO GONZALEZ

RICARDO FERNANDEZ MALABET

GUIDO NULE AMIN*

ROBERTO ALCOCER ROSA*

MIEMBRO SUPLENTE

SILVANA VALENCIA ZUÑIGA

EDUARDO ROSADO FERNANDEZ DE CASTRO

RAMON PEREIRA VISBAL *

(*) Miembros independientes

COMISIONES DE LA JUNTA DIRECTIVA

GRI 102-18 / 102 -19

Comité de Auditoría, de Riesgos y Buen Gobierno Corporativo: sirve de soporte a la valoración de los riesgos, la supervisión de la presentación de información financiera y la evaluación de auditoría interna y externa de la Compañía.

Lo integran algunos miembros de la Junta Directiva, incluyendo los independientes, el Director de Auditoría Interna, el Oficial de Cumplimiento y el Revisor Fiscal de la sociedad.

Comité de Compensación: Tiene como responsabilidad mantener un sistema de compensación equitativa y competitiva que permita atraer y retener a las personas que requiere la empresa para el logro de sus Objetivos Estratégicos. Lo conforman dos (2) miembros de la Junta Directiva, los Gerentes Corporativos y el Director de Talento Humano.

Comité de Gerencia: Tiene como objetivo primordial hacer seguimiento a los indicadores operacionales desde las dimensiones: comercial, social, económica y ambiental, bajo el enfoque de gestión sostenible de la compañía.

En el marco de este espacio se dan a conocer así mismo todos los proyectos y programas relevantes de la organización.

Este Comité está conformado por el gerente general, los gerentes corporativos (Comercial, Administrativo y Financiero y Operaciones), la Secretaría General, el Director de la Fundación Surtigas, La gerente de zona, 5 Directores de área y 6 jefes, Líderes de procesos.



Responsabilidad Ante Criterios de Sostenibilidad

GRI 102 -19

Al ser la Sostenibilidad un enfoque estratégico de gestión, transversal a toda la operación de la compañía, se busca desde todas las áreas y niveles de la organización asegurar una operación socialmente responsable.

Es competencia del Gerente Financiero responder por la estrategia financiera y los procesos contables de la empresa. Los temas ambientales son abordados desde la Jefatura de HSE y el relacionamiento con las comunidades es abordado desde la Fundación Surtigas y desde diferentes áreas de la compañía que interactúan de manera permanente con éstas.

ESTRUCTURA DE GOBIERNO CORPORATIVO

La máxima autoridad de nuestra compañía es la Asamblea General de Accionistas.
La Corporación Promigas es nuestro accionista mayoritario.

Principales Accionistas

NOMBRE DE ACCIONISTA	No. DE ACCIONES	PARTICIPACIÓN %
PROMIGAS S.A. E.S.P.	62.900.742	99,99%
CARLOS GÓMEZ HERRERA	754	0,001%
MARIA DEL ROSARIO GONZÁLEZ ALTAMIRANDA	336	0,001%
NANCY LÓPEZ CANTILLO	2.903	0,005%
PEDRO RAMOS MARTÍNEZ	613	0,001%
FLAVIA ROSALES SANTI	2.312	0,004%
ACCIONES READQUIRIDAS POR SURTIGAS	621.681	N.A
TOTAL ACCIONES	63.529.341	100,00%



Derechos Humanos

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

Desde nuestros inicios, hemos sido conscientes de la importancia de establecer mecanismos de protección, así como condiciones y dotaciones que contribuyan al desarrollo del goce efectivo de derechos de todas las personas con las que interactuamos. Coherentes con este ideal, en el año 2014 iniciamos el proceso de construcción de nuestra política de derechos humanos.

La política de Derechos Humanos de Surtigas integra los 10 principios del Pacto Global de Naciones Unidas.

http://www.surtigas.co/archivos_usuarios/file-2530-N-914-11_POLITICA_DERECHOS_HUMANOS_2.pdf

COMPROMISOS CON LOS DERECHOS HUMANOS

- Apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su zona de influencia.
- Asegurar que las empresas contratistas y proveedoras no sean cómplices de la vulneración de los Derechos Humanos.
- Respalda la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
- Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- Apoyar la erradicación del trabajo infantil.
- Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.
- Mantener un enfoque preventivo que favorece el medio ambiente.
- Fomentar iniciativas que promueven una mayor responsabilidad ambiental.
- Favorecer el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.
- Trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

RECLAMACIONES

GRI: 406-1

La compañía no ha sido objeto de reclamaciones por vulneración o violación de Derechos Humanos. No se han reportado quejas o denuncias en nuestra Línea de Reportes Confidenciales relacionadas con discriminación, acoso en cualquiera de sus expresiones u otras conductas abusivas.



Gestión del Riesgo

GRI: 102-14/102-15

Basados en el esquema de Gestión de Riesgos definido por Promigas para todas sus filiales, nuestro Modelo integra Riesgos Estratégicos, Riesgos de Procesos y Riesgos de Proyectos, los cuales son identificados, priorizados y valorados para su debido control, monitoreo y planes de acción.

Luego de ser presentados los riesgos estratégicos al Comité de Auditoría, se llevan a la Junta Directiva para su aprobación, siendo este el máximo órgano de gobierno para los riesgos estratégicos, para luego revisar los planes de acción de los riesgos del año inmediatamente anterior y finalmente evaluar la eficacia de los mismos.

Adicionalmente, trimestralmente desde el área de Proyectos y Procesos se hace seguimiento a los planes de acción establecidos para los riesgos estratégicos y de procesos.

DURANTE 2017 REALIZAMOS:

- Un ejercicio de actualización de direccionamiento estratégico incluída la identificación de los Riesgos Estratégicos.
- Adopción de la metodología para establecer tolerancia y capacidad de aceptación de riesgos.
- Identificación y definición de Riesgos Emergentes

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE PLANES DE ACCIÓN PARA MITIGACIÓN DE RIESGOS (%)

2015	2016	2017
92	96	93



Relacionamiento con Grupos de Interés

GRI 102-40 / 102-42 / 102-43 /

La compañía ha definido 13 grupos de interés estratégicos, se trata de grandes aliados con quienes mantenemos un vínculo de confianza basado en el diálogo y la comunicación, la transparencia y el respeto hacia los propósitos de cada uno.

Teniendo en cuenta que el relacionamiento con estos actores es de vital importancia para nuestra operación, nos esforzamos en crear mecanismo de participación e involucramiento, donde se tejen estrategias consensuadas para generar impactos positivos y para enriquecer nuestras prácticas de diálogo, transparencia y rendición de cuentas.

Una de estas estrategias la constituye el proceso de construcción de nuestros informes de gestión, el cual recoge las voces y el sentir de nuestros grupos de interés, expresadas en los espacios de diálogo constante, activo y de doble vía.

IMPACTO

FACULTATIVO

Son los que adquieren una alta facultad para impactar a la empresa, sin embargo *su nivel de influencia es bajo*.

- OTRAS EMPRESAS DE LA INDUSTRIA
- ORGANIZACIONES SOCIALES

- FAMILIA DE LOS COLABORADORES
- ACADEMIA

INACTIVOS

La carencia de acción en estos los condiciona a ser observadores. Presentan un *bajo nivel de influencia e impacto*.

DETERMINANTES

Son los que pueden fijar los términos de una resolución. Su influencia tiene *alto impacto* en la empresa.

- USUARIOS / CLIENTES
- COMUNIDADES LOCALES
- REGULADORES LOCALES Y NACIONALES
- COLABORADORES
- CONTRATISTAS
- GOBIERNO
- MEDIOS DE COMUNICACIÓN

- PROVEEDORES
- ACCIONISTAS

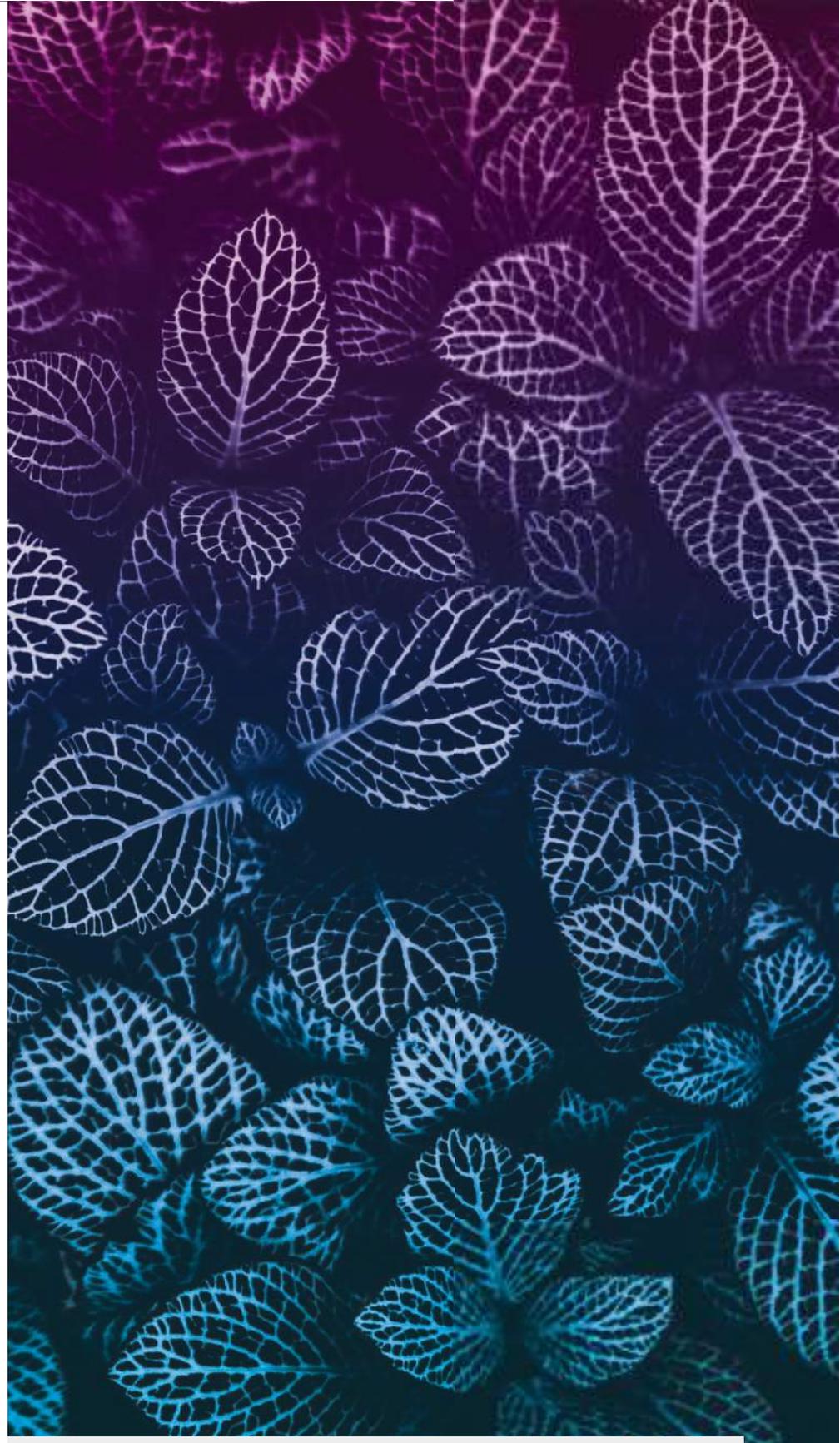
VIGILANTES

Presentan alto nivel de influencia. Su movilidad dependerá del impacto que pueda tener su acción en la organización.

INFLUENCIA

POLÍTICA DE RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS

Nuestra práctica de relacionamiento con partes interesadas, contenida en la Política de Relacionamiento con Grupos de Interés N-907-5, se centra en generar hábitos de comunicación efectiva y mecanismos de diálogos que favorezcan las relaciones de confianza entre los interlocutores, el aprendizaje mutuo y la construcción de ideas innovadoras para nuestra gestión económica, social y ambiental.



*Nuestros
Propósitos*



Mensaje del Gerente General

GRI: 102-14/102-15

2017 representó grandes retos para Surtigas, y los asumimos con el compromiso y la disciplina que caracteriza a esta organización.

Un entorno socioeconómico complejo y la falta de definiciones regulatorias principalmente pusieron nuevamente a prueba nuestra capacidad de adaptación en pro de la consecución de los objetivos propuestos.

No obstante, a finales de 2017 fueron aprobados los nuevos cargos tarifarios transitorios, logrando con ello una perspectiva positiva para los próximos años.

Destacamos en este período la gasificación de 15 poblaciones en el sur de Bolívar impactando a 10.200 familias de estratos 1 y 2.

Con este plan de masificación llegamos a 176 poblaciones en nuestra zona de influencia, lo que nos ratifica como una de las compañías con mayor cobertura en la prestación del servicio a nivel nacional.

Igualmente logramos conectar 32.650 usuarios a nuestro sistema, llegando a 736.073 usuarios, de los cuales 726.949 son residenciales, 8.822 son comerciales y 302 pertenecen a la industria, alcanzando una cobertura efectiva del 92%; lo que nos permitió colocar un poco más de 884 millones de m³ en el mercado, de los cuales se destinó al sector regulado un 18%.

Brilla, nuestro modelo de negocio inclusivo alcanzó la cifra histórica de colocación por valor de \$106.000 Millones, facilitando el acceso a productos y servicios de primera necesidad a 105.643 familias generándoles oportunidades de crecimiento.



Un hecho importante lo constituyó la vinculación de un nuevo cliente industrial Ocesa que utiliza el gas natural para generar energía eléctrica en una de sus unidades de rebombeo de petróleo.

El Ebitda alcanzó la suma de \$112.259M, mostrando la solidez de la compañía.

Destacamos la ratificación de manera consecutiva de Fitch Ratings Colombia S.A., con calificación AAA y F1+(col) las Calificaciones Nacionales de Largo y Corto Plazo con perspectiva estable a Surtigas S.A. E.S.P, así como la calificación AAA (col) en la Emisión de Bonos Ordinarios por \$200.000 millones. La calificación está soportada en nuestra competitividad, la estabilidad de la generación operativa, la naturaleza regulada de los servicios, el fortalecimiento de flujo de caja libre y la moderada exposición a riesgos regulatorios.

Por otra parte, logramos exitosamente hacer la transición al nuevo esquema de servicios compartidos desarrollado por nuestra casa matriz, bajo lineamientos que nos permitirán enfocar nuestros esfuerzos en la consecución de nuestros objetivos estratégicos.

Obtuvimos nuevamente la distinción como mejor empresa de servicios públicos en la ciudad de Cartagena, de acuerdo a la Encuesta de Percepción Ciudadana “Cartagena cómo Vamos”.

Este informe cumple con los requerimientos de la “Comunicación de Progreso” para responder al compromiso de Surtigas con el Pacto Global de informar sobre la divulgación y aplicación de los principios en su estrategia y sus operaciones.



En este ejercicio, también hemos fortalecido nuestra estrategia de Sostenibilidad mediante un proceso de alienación con nuestra casa matriz, en el que seguimos apostando por la generación de valor económico, la gestión de los riesgos, la responsabilidad de los impactos que podamos causar a la sociedad y al medio ambiente y por el fortalecimiento del tejido social en las comunidades. Se trata de asuntos que concebimos como pilares fundamentales de nuestra operación, ligados al objetivo de seguir fortaleciendo los vínculos de confianza con nuestras partes interesadas y contribuir al desarrollo de los territorios.

Cabe señalar que fue en 2011 cuando Surtigas renovó su voluntad de adhesión al Pacto Global de Naciones Unidas y su compromiso con los diez principios sobre Derechos humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción. Estos elementos recorren estas páginas en las que quiero destacar la presencia de nuestro liderazgo y de todo el equipo que conforma a esta gran compañía nuestro pilar más fuerte que aporta el balance necesario para afrontar los retos que hemos asumido. Avanzar como empresa y como país.

Debo agradecer y felicitar además a las comunidades de nuestra zona de influencia, a los contratistas, proveedores, a las empresas e instituciones que nos han acompañado y de manera especial agradezco a la Junta Directiva de Surtigas que nos ha apoyado en la consecución de muchos logros y aciertos gracias al fruto de su conocimiento, experiencia y enorme dedicación.

A lo largo de este informe presentamos información que muestra el esfuerzo y dedicación de los más de 400 colaboradores que integran nuestra organización, que enfocan su trabajo en la prestación de un servicio público con altos estándares de calidad, la búsqueda de nuevos mercados y la potencialización e innovación de los negocios asociados a la empresa.

Sin duda, todos los logros obtenidos durante este año nos motivan a seguir construyendo una organización centrada en las mejores prácticas de ética y gobierno corporativo, con una cultura organizacional en permanente transformación que represente los mejores intereses de nuestros grupos de interés y sea consecuente con una sociedad renovada que demanda organizaciones más humanas, decentes y más comprometidas con los desafíos globales. 



Jairo de Castro Peña

Gerente General de Surtigas



Crecer en Forma Rentable y Sostenible

DESEMPEÑO ECONÓMICO

GRI: 102-14/102-15

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

La gestión de nuestro desempeño Financiero, en la que se contempla entre otros aspectos, la administración de recursos, los temas tarifarios, el seguimiento a la ejecución presupuestal y las evaluaciones financieras a los proyectos, está enmarcada en unos lineamientos o políticas con metas, responsables y recursos existentes.

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

POLÍTICA FISCAL

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

http://www.surtigas.co/cargar_imagen.php?id=328&tipo=6&thumbnail=FALSE

EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE DESEMPEÑO FINANCIERO

De forma permanentemente realizamos seguimiento a los resultados financieros de la Compañía, los cuales son presentados a la Junta Directiva.

Importantes Resultados 2017

- 736.073 usuarios atendidos
- 885 M m³ /Volumen de gas entregado
- Logramos mantener con una perspectiva estable la **calificación AAA otorgada por la calificadora de riesgos Fitch Ratings Colombia S.A.**
- Se expidió por parte de la **CREG la resolución que aprueba cargos transitorios de distribución de gas natural.**
- **Conectamos al servicio de gas natural a 32.650 nuevos usuarios**, de los cuales 32.395 son residenciales, 254 comerciales, y 1 industria no regulada. De esta manera llegamos a **736.073 usuarios.**
- Colocamos en el Negocio de Financiación no Bancaria -FNB- **\$106.523 millones**, superando en un 7% el nivel de colocaciones del año 2016.
- Logramos colocar **885 M m³** (volumen de gas vendido) entre los mercados regulados y no regulados.
- Gasificamos las poblaciones de Achí, Altos del Rosario, Arenal del sur, Barranco de Loba, El Peñón, Hatillo de Loba, Margarita, Norosí, Regidor, Rio Viejo, Simití, San Jacinto del Cauca, San Martín de Loba, San Francisco (Cicuco) y San Fernando en el Sur de Bolívar.

METAS PARA EL 2018

- Buscar oportunidades que permitan optimizar y mejorar los procesos que lleven a mayores eficiencias en el negocio.
- Reforzar las estrategias que permitan crecer de manera rentable y sostenible siendo referentes en el sector donde operamos.
- Realizar gestión regulatoria para que se establezca la Metodología tarifaria definitiva para distribución y Comercialización por parte del gobierno nacional.
- Mantener la Calificación de Riesgos AAA con perspectiva estable.



Valor Económico Directo Generado y Distribuido

La variación en los ingresos y costos del 2017 responde a un menor volumen de gas comercializado en el mercado regulado y no regulado, la entrada en las nuevas poblaciones del Sur de Bolívar que generó mayor utilidad en conexiones e internas y mayores trabajos varios realizados durante el período.

COMPONENTE	COMENTARIO	JUL. A DIC. 2016	JUL. A DIC. 2017	2016	2017	VAR % 2016-2017	VAR SEMESTRAL % 2016-2017
VALOR ECONÓMICO DIRECTO CREADO (VEC)		438.114	438.356	868.434	847.855	-2,4%	0,1%
INGRESOS	VENTAS NETAS MÁS INGRESOS PROCEDENTES DE INVERSIONES FINANCIERAS Y VENTAS DE ACTIVOS	438.114	438.356	868.434	847.855	-2,4%	0,1%
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO (VED)		398.759	409.677	796.675	781.082	-2,0%	2,7%
COSTES OPERATIVOS	PAGOS A PROVEEDORES, ROYALTIES Y PAGOS DE FACILITACIÓN U OBSEQUIOS DINERARIOS.	357.835	362.793	720.223	693.459	-3,7%	1,4%
SALARIOS Y BENEFICIOS SOCIALES PARA LOS EMPLEADOS	PAGOS TOTALES REALIZADOS A LOS EMPLEADOS Y CONTRIBUCIONES SOCIALES. NO INCLUYE COMPROMISOS DE PAGOS FUTUROS	17.437	19.052	34.086	38.198	12,1%	9,3%
PAGOS A GOBIERNOS (POR PAÍS, VER NOTA A CONTINUACIÓN)	TASAS E IMPUESTOS BRUTOS	22.761	26.345	40.299	47.366	17,5%	15,7%
INVERSIONES EN LA COMUNIDAD	APORTACIONES VOLUNTARIAS E INVERSIÓN DE FONDOS EN LA COMUNIDAD EN EL SENTIDO AMPLIO DE LA PALABRA (INCLUYE DONACIONES)	726	1.487	2.067	2.058	-0,5%	104,9%
OTRAS INVERSIONES							
VALOR ECONÓMICAMENTE RETENIDO (VER) (CALCULADO COMO VALOR ECONÓMICO GENERADO MENOS VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO).		39.355	28.679	71.758	66.774	-6,9%	-27,1%

*Cifras expresadas en millones de pesos colombianos - COP.



Brilla

Surtigas

Es un modelo de Negocio Inclusivo que funciona como un sistema de crédito aprobado para las familias más activas y fieles a su servicio de gas natural. A través de este programa innovador facilitamos a los usuarios el acceso a productos y servicios que inciden en el mejoramiento de su calidad de vida.

AÑO HISTÓRICO PARA BRILLA

- Logramos una colocación por valor de 106.523 millones de pesos.
- 105.643 clientes utilizaron el crédito Brilla
- Se realizaron 128.830 transacciones, siendo el estrato 1 donde más se utilizó el cupo crédito por valor de \$58.616 millones, lo que representa el 55% del total colocado.
- La línea más vendida durante el año fue materiales de construcción, donde se colocaron \$33.466.677.942 que representa el 31% del total de créditos en 2017.
- En la línea de ropa y calzado colocamos \$758.726.530 equivalentes al 6% de la colocación del mes de diciembre
- Hubo un incremento significativo en la compra de tecnología.
- Financiamos la compra de 21.349 dispositivos celulares.

PORCENTAJE DE LOS PRODUCTOS ADQUIRIDOS CON EL CRÉDITO BRILLA

MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN	34%
ELECTRODOMÉSTICOS	16%
TELEVISORES	11%
COMPUTADORES	6%
GASODOMÉSTICOS	3%
MATRÍCULAS	6%
MUEBLES	5%
AUDIO	2%
CELULARES	11%
ROPA (SÓLO TEMPORADA NAVIDAD)	1%



Colocación Total Histórica

AÑO	COLOCACIÓN	% CRECIMIENTO
2015	93.991	42%
2016	99.537	6%
2017	106.523	7%
TOTAL	366.425	

*En miles de millones de pesos colombianos

PROVEEDORES BRILLA 2017

DISTRITOS	2016	2017
BOLÍVAR	70	80
CÓRDOBA	41	59
SUCRE	37	48
TOTAL	148	187

ACTIVIDADES DE FIDELIZACIÓN

Tu sueño Brilla: Se activó este concurso que premia la fidelidad de nuestros clientes Brilla con un plan de premios que incluye una remodelación para su casa.

En 2017, 3 familias fueron acreedoras a premios por valor de 25 millones de pesos en materiales para la remodelación de sus casas y la entrega de artículos para el hogar como electrodomésticos y muebles, además, a las familias que no ganaron y que fueron finalistas, se les hizo un reconocimiento por parte de los proveedores de Brilla con la entrega de artículos para sus hogares.

Con esta estrategia ya son 9 familias que han cumplido su sueño de remodelar sus casas



Desarrollo de Nuevos Negocios

GRI 103-1 / 103-2 / 103-3 / Promigas3

Una de las premisas de Surtigas es contribuir a alcanzar mejores niveles de calidad de vida a las familias en su zona de influencia, mediante la prestación del servicio público de gas natural, negocios asociados y el desarrollo de nuevos negocios que le permitan a la compañía crecer de manera sostenible y generar bienestar a las familias en su zona de influencia.

El desarrollo de los nuevos negocios y el fortalecimiento de los ya existentes están sujetos a la demanda de mejores productos y servicios por parte de los clientes y las necesidades mismas de la compañía y otros grupos de interés. Estas necesidades se identifican con la realización de grupos focales donde intervienen usuarios de diferentes zonas y estratos socio económico.

Los proyectos de nuevos negocios son evaluados por la Junta Directiva, la Alta Gerencia y el Comité de Gerencia que está conformado por los responsables de los diferentes procesos de la organización.



BIOGÁS

Trabajamos en el diseño e implementación de una planta Biodigestora para producir biogás y abonos orgánicos a partir de la cantidad de materia orgánica disponible en la zona. Las estimaciones son de 7 millones de toneladas anuales, las cuales serían reinyectadas al sistema de distribución de la compañía.



INDUSTRIAS DEL MERCADO NO REGULADO

Brindamos soluciones energéticas de autogeneración de energía a través del gas natural a nuestros usuarios no regulados que presentan un consumo superior a **1.000 MBTUD** (Millones BTU día). En 2017, la industria Ocensa, transportadora de petróleo en Colombia, se sumó a nuestro portafolio de clientes industriales al utilizar el gas natural para generar energía eléctrica en una de sus unidades de rebombeo de petróleo.



MOVILIDAD

A través de diversas estrategias le apostamos a incentivar el consumo de GNV y la creación de la "demanda verde". Nuestra área de Movilidad se encarga de comercializar este combustible, además es responsable de 57 Estaciones de Servicios (EDS) y 18 Talleres de conversión de vehículos del sistema de gasolina a Gas Natural Vehicular ubicados en nuestra área de cobertura.

Actualmente contamos con más de 35.000 vehículos convertidos a GNV, lo cual representa ahorros por más del 43% versus el combustible tradicional. La contribución al medio ambiente se ve representada en la reducción de Óxidos de Nitrógeno (Nox) y de material particulado dejado de emitir.

Hemos invertido 610.000 millones de pesos para incentivar la demanda de conversión de gasolina y diesel a gas natural, además generaremos la demanda y daremos soporte tecnológico a quienes hoy están con el servicio.

Uno de los grandes logros de Surtigas al impulsar el uso del GNV como combustible es Transcaribe, el sistema integrado de transporte masivo de Cartagena, que hoy por hoy es considerado en Colombia como un caso de éxito.

Este éxito en el sistema integrado de transporte masivo y el combustible que utiliza se puede apreciar en las cifras que lo respaldan y que han permitido una gran disminución de la contaminación en la ciudad al mejorar la calidad del aire que respira.



Entre los datos más destacados se puede resaltar:

- Los buses funcionan 100% a gas natural vehicular –GNV-
- En la actualidad hay en funcionamiento 167 vehículos en el sistema.
- De 80.000 a 100.000 personas se transportan en promedio diariamente durante los días hábiles.
- El gas natural vehicular es el combustible más amigable con el medio ambiente.
- 99% de disminución de los óxidos nitrosos, pasando de 13.000 a 1.800 toneladas.
- 73% de disminución del CO2, pasando de 13.000 a 3.400 toneladas desde la implementación del sistema.
- Los usuarios califican el sistema como rápido, seguro, eficiente, silencioso y ha optimizado la movilidad en la ciudad.
- La implementación del sistema ha mejorado la salud pública de los cartageneros al tener un sistema más silencioso y menos contaminante.

Gestión Legal y Regulatoria

GRI 103-1 / 103-2 / 103-3 / 419-1 / 307 -1 / 206-1

Surtigas S.A. E.S.P, es vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y la Superintendencia Financiera de Colombia, además está sujeta a las reglas de la Comisión de Regulación de Energía y Gas - CREG.

Al ser una empresa de servicios públicos, nuestro deber es acoger, integrar y respetar las directrices expedidas por estos organismos en materia de tarifa, eficiencia, calidad, competencia, cobertura, expansión y gestión financiera, técnica y administrativa.

Nuestro compromiso por tanto es el cumplimiento de los parámetros legales y regulatorios en aras de poder servir a preservar la estabilidad de nuestro entorno de mercado.

Las tarifas que cobra Surtigas a sus usuarios regulados están enmarcadas en los lineamientos regulatorios definidos por la CREG. En 2017, esta Comisión publicó la Circular 034, por medio del cual las empresas pueden optar por aprobación de cargos transitorios de distribución de gas combustible por redes de tubería para mercados existentes. Surtigas presentó solicitud de cargos transitorios bajo la metodología contenida en el proyecto de Resolución CREG 066 de 2017 y en diciembre se le notificó la Res 174 con los nuevos cargos.

DERECHOS DE AUTOR

En cumplimiento del artículo 1o. de la Ley 603/2000, declaramos que el Software instalado y utilizado en la empresa tiene las licencias correspondientes suministradas por el fabricante y está siendo utilizado en forma legal, bajo el cumplimiento de las normas respectivas y con las debidas autorizaciones, cumpliendo así con las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor.

LEY 1673 GARANTÍAS INMOBILIARIAS - ART. 87 PARÁGRAFO 2DO

De conformidad con lo establecido en la norma, se deja expresa constancia en el presente informe que la sociedad no entorpeció, retuvo, puso trabas, ni ejecutó acto algún durante el año 2017, tendiente a la restricción a la libre circulación de las facturas emitidas por sus proveedores de bienes y servicios.

En 2017 no se presentaron multas o sanciones por incumplimiento o violación de la legislación en temas sociales o económicos.

Tampoco se presentaron multas o sanciones por incumplimiento ambiental, ni hubo lugar a sanciones derivadas de procedimientos planteados ante instituciones de arbitraje, ni sanciones por competencia desleal.



Fortalecer la Propuesta de Valor Para Nuestros Clientes

Desde nuestros inicios hemos fijado como prioridad ser una empresa cercana y amable, con una atención eficiente y oportuna a las solicitudes y requerimientos de la comunidad. Nuestro equipo de trabajo altamente calificado desarrolla diferentes estrategias y mecanismos que facilitan y permiten una interacción directa con nuestros clientes.

Es así como el compromiso mutuo fijado con nuestros más de 736.000 usuarios es el respeto y protección de sus derechos, el cumplimiento del marco regulatorio que nos rige, y por supuesto, la salvaguarda de los intereses de ambas partes.

En este sentido la gestión del proceso de Atención a Usuarios ha sido certificado por normas de calidad que dan cuenta de la solidez de su modelo de gestión al cliente que incluye una robusta infraestructura, adecuados procedimientos y los recursos dispuestos para lograr la satisfacción y fidelización de los usuarios, con la prestación de un servicio oportuno, confiable y seguro.

NUESTRA COBERTURA EN ATENCIÓN

GRI 103-1 / 103-2 /

Disponemos de 3 oficinas principales en Cartagena (Bolívar), Montería (Córdoba) y Sincelejo (Sucre), 28 oficinas en agencias menores y 121 puntos de recepción de PQR, dando cobertura a toda nuestra zona de influencia.

PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN DE LA PRESENTACIÓN DE PQR

LOCALIDAD	PORCENTAJE
CARTAGENA	50%
MONTERÍA	13%
SINCELEJO	12%
TURBACO	3%
MAGANGUÉ	2%
ARJONA	1%
SAHAGÚN	1%
CERETE	1%
COROZAL	1%
PLANETA RICA	1%

* Localidades de mayor frecuencia



Desarrollo de Soluciones Competitivas y Calidad de los Servicios al Cliente

GRI 103-1/103-2/103-3

- Actualizamos la página web de la compañía ampliando el portafolio de servicios y transacciones.
- Realizamos la actualización del sistema de Digiturno con el objetivo de contar con nuevos reportes para el seguimiento y control de los tiempos de permanencia de nuestros usuarios en sala (sedes principales).
- Implementamos un proceso de auditoría para evaluar la calidad en la atención personalizada.
- Iniciamos el desarrollo de una APP que permitirá a nuestros usuarios tomar sus turnos desde cualquier lugar. Así mismo comenzamos a trabajar en el desarrollo virtual para registrar PQRs desde la página web de la empresa.
- Implementamos la alternativa de respuestas a PQR's por correo electrónico certificado.
- Participamos activamente en agendas de trabajo con los Vocales de Control, Presidentes de las Juntas de Acción Comunal y Personeros Delegados en Servicios Públicos Domiciliarios, con quienes fortalecemos nuestros canales de diálogo.

LINEAMIENTOS PARA UNA ATENCIÓN INTEGRAL A LOS USUARIOS Y CLIENTES

- Política de Atención a Usuarios
- Procedimiento de Atención de Peticiones, Quejas, Recursos y Apelaciones
- Instructivo de Gestión de Solicitudes
- Manual de Atención al Usuario.
- Plan de Evaluación del Servicio (PES). Contempla:

- Análisis de la información del Buzón de sugerencias y comentarios: La evaluación de la percepción de los clientes/usuarios se realiza mensualmente.
- Análisis de la información del Sondeo de Satisfacción para medir la calidad del servicio prestado en cada oficina de atención personalizada. La evaluación se realiza anualmente.
- Elaboración del Informe de Evaluación de las Quejas y Reclamos
- Evaluación NSU: Estudio para medir el grado de satisfacción de necesidades y atención de expectativas de los usuarios.
- Realización de Encuestas Telefónicas

SATISFACCIÓN DE CLIENTES

De acuerdo a lo dispuesto en la regulación, la medición del Nivel de Satisfacción de Usuarios (NSU) debe ser realizada por lo menos una vez cada 5 años. Nuestro último ejercicio tiene vigencia hasta 2018, año en el que prevemos la realización del estudio siguiendo la misma metodología utilizada en 2014.



Nivel de Satisfacción

Promigas 4 / Promigas 5

RESULTADO / AÑO	2015	2016	2017	2018 - META
ÍNDICE DE LEALTAD	84%	84%	84%	86%
CALIDAD GENERAL DE LOS SERVICIOS	84%	84%	84%	86%
NO. DE QUEJAS IMPUTABLES POR CADA 10.000 USUARIOS	5,27%	6,89%	8,82%	4,30%

En 2017 se realizó la medición del nivel de satisfacción de los usuarios con el Call Center, lo que dio una calificación del 77% de nivel de satisfacción con respecto a los servicios y la atención prestada por este canal de atención de la compañía.

META 2018 POR SEGMENTO:

Segmento Residencial Meta próxima medición: 86%

Segmento Industrial Meta próxima medición: 84,5%

Segmento Comercial Meta próxima medición: 86%

Sondeo de Satisfacción: 98,09%

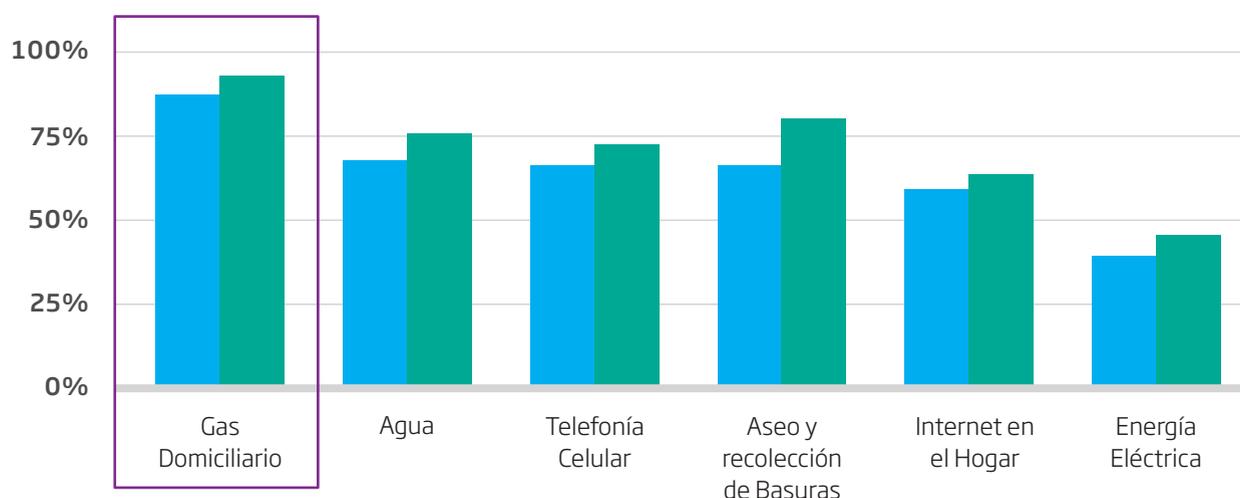
Muestra: 4.566 usuarios en 9 zonas comerciales:

Los resultados de la Encuesta de Percepción Ciudadana Cartagena Cómo Vamos ratifican nuestro liderazgo en la ciudad. Con una satisfacción del 88%, el gas natural domiciliario sigue siendo el servicio público mejor calificado por los cartageneros, quienes además nos otorgan un 96% de favorabilidad y de conocimiento.

SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

2016

2017





Atención de Solicitudes, Quejas y Reclamos (PQR) de Nuestros Clientes

	2016	2017
NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS	975.173	1.120.244
NÚMERO DE SOLICITUDES RESUELTAS	971.067	1.115.451
TIEMPO PROMEDIO DE RESOLUCIÓN DE SOLICITUDES (DÍAS)	1,89	1,75
NÚMERO DE QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDOS	43.473	40.009
NÚMERO DE QUEJAS Y RECLAMOS RESUELTOS	43.178	40.029
TIEMPO PROMEDIO DE RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS (DÍAS)	10,54	15

*Realizamos análisis mensual a cada variable.

Peticiones, Quejas y Reclamos de las Comunidades

PQR COMUNIDADES

CONCEPTO	2016	2017
INSTAURACIÓN DE DERECHO DE PETICIÓN	931.495	1.120.248
QUEJAS	43.473	40.012
REPORTES PREVENTIVOS	205	324
TOTAL	975.173	1.160.584

PQR AMBIENTAL

CONCEPTO	2016	2017
INSTAURACIÓN DE DERECHO DE PETICIÓN	17	31
QUEJAS	0	0
REPORTES PREVENTIVOS	0	0
TOTAL	17	31



Mecanismos de Quejas y Reclamos

CALL CENTER

Nuestros usuarios y clientes pueden comunicarse desde los principales operadores de telefonía celular y teléfonos fijos marcando las líneas 164 ó 018000910164, las 24 horas del día.

MEDIO ESCRITO Y ATENCIÓN PERSONALIZADA

Las Peticiones Quejas y Reclamos pueden ser presentadas en forma presencial o escrita en cualquier oficina o puntos de atención en nuestra área de influencia.

• **Correo electrónico:** surtigas@surtigas.co

• **Página Web:** <http://www.surtigas.com.co>

METAS 2018

- Seguir gestionando eficientemente las solicitudes de nuestros usuarios y de la comunidad en general.
- Fortalecer el área de Atención a Usuarios en el trámite de Peticiones, Quejas y Recursos (PQR) y su debida notificación, a fin de prevenir incumplimientos legales que conlleven la imposición de sanciones por parte de los entes de vigilancia y control.
- Ofrecer a nuestros clientes soluciones tecnológicas con el objetivo de brindarle mayor facilidad para la gestión de sus PQR.
- Obtener un indicador de cero (0) en silencios administrativos positivos.

Optimizar la Productividad y Orientar a la Organización Hacia Niveles de Excelencia Operacional

INTEGRIDAD Y CONTINUIDAD EN EL SERVICIO

GRI 103 - 2 / 103 - 3

La prestación de un servicio continuo, confiable y seguro, nos exige una adecuada gestión de los riesgos asociados a nuestra operación, así como el cumplimiento estricto de las normas, políticas y procedimientos de atención, monitoreo y control, los cuales se ciñen al marco regulatorio de la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) específicamente a la Resolución CREG 100 del 27 de octubre de 2003.

Los principales riesgos a los que nos enfrentamos en materia de continuidad del servicio están asociados a la intervención que realizan terceros, en especial las empresas de obras civiles, al deterioro de las vías, accidentes y asuntos de orden público, entre otros problemas, que puedan afectar la integridad del gasoducto y el sistema de Gasoductos Virtuales.

Para hacer frente a estas situaciones, contamos con un equipo de profesionales que trabajan delicadamente en la atención y control de las emergencias que puedan presentarse en las poblaciones conectadas al gas natural. En este mismo sentido, disponemos de un centro de control dotado con tecnología de avanzada para monitorear todas las variables del gasoducto, como son la presión, temperatura, flujos y volúmenes.

PRINCIPALES HITOS Y ACTUACIONES EN 2017

El balance del 2017 ha sido de importantes cambios y logros en nuestra gestión operacional.

- Logramos llegar a cero en nuestro indicador de “No conformidades” de la auditoría externa realizada por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación - ICONTEC - bajo las normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007.
- Diseñamos nuevos programas de gestión ambiental bajo el enfoque de procesos.
- Logramos capacitar al 100% de los contratistas significativos de la compañía en entrenamientos de seguridad y salud ocupacional.

INDICADORES 2017

Promigas 8 / Promigas 9

NÚMERO DE EVENTOS DE
INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO
(ATRIBUIBLES A LA EMPRESA)

7

NÚMERO DE EVENTOS DE
INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO
(ATRIBUIBLES A TERCEROS)

149

ITEM	2015	2016	2017
DISTRIBUCIÓN DE GAS -DES: DURACIÓN EQUIVALENTE DE INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO.	8,33	488,26	57,47
EMERGENCIAS INVESTIGABLES TERCEROS	27	38	20
EMERGENCIAS INVESTIGABLES SURTIGAS	0	0	1
NO. FUGAS	5430	3329	4141

AÑO	INDICE DE ROTURA (No de roturas X 50Km de Gasoducto) - ID 89 (Fuga de gas)	% DE CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE MANTENIMIENTO AL GASODUCTO - ID 240 (Confiabilidad)
2015	1,75	98,3
2016	1,14	98,4
2017	1,14	95,4

**Para el índice de rotura, se evalúa y se mide la afectación al gasoducto hecha por terceros. El cálculo corresponde al número de roturas hechas por cada 50 Km de tubería y se mide por cada agencia y se consolida parcialmente en distritos y a nivel general como SURTIGAS.*

**Para el índice de confiabilidad, se realiza el consolidado de todas las actividades preventivas contempladas en el plan de inspección y mantenimiento al gasoducto que incluye la red primaria, estaciones, y red secundaria (redes de polietileno).*

LA SEGURIDAD DE NUESTRAS COMUNIDADES

- Junto a la comunidad de Caño de Oro en la Isla de Tierrabomba (Cartagena) realizamos un simulacro de emergencias por fuga de gas natural en la estación de regulación y medición ubicada en la población. Los simulacros además de evaluar la respuesta a emergencias funcionan como un ejercicio de formación para las comunidades.
- Se formaron 1.083 personas en Manejo Seguro del Gas, nuestra estrategia para la promoción del uso adecuado del servicio y la correcta manipulación de la instalación y los gasodomésticos.
- Socializamos el Plan de Contingencias de Surtigas a las autoridades y entes de apoyo en 12 poblaciones donde se construyeron y pusieron en funcionamiento diferentes sistemas de distribución de gas natural.





Fortalecer la Gestión de Proveedores y Contratistas

GESTIÓN SOSTENIBLE DE PROVEEDORES

GRI 102 - 9 / 103 - 1 / 103-2 / 103-3 / 204 -1

Los Proveedores y Contratistas son parte esencial de nuestro negocio, su rol es el de aliados en el propósito de garantizar el suministro de gas natural a las familias, la industria y el comercio, así como el de servir de soporte en la prestación de los servicios asociados a esta actividad.

En nuestros procesos de Gestión de la Cadena de Suministro, además de la entrega oportuna y la calidad de los bienes y servicios, nos enfocamos en la garantía de condiciones para el trabajo decente y equitativo conforme lo establece la legislación, así como en la protección de las comunidades y los entornos.

Nuestro relacionamiento con Proveedores y Contratista se enmarca en la Política de Compras, instrumento que establece como principio fundamental la garantía de igualdad de oportunidades, aboga por la transparencia y la confiabilidad, y define los lineamientos para el proceso de adjudicación.

En materia de seguridad, salud ocupacional y ambiente, es obligación de los contratistas cumplir con lo establecido en el [MANUAL DE SEGURIDAD, SALUD Y AMBIENTE \(HSE\) PARA EMPRESAS CONTRATISTAS DE SURTIGAS S. A. E. S. P.](#) y cualquier requisito legal sobre la materia que le aplique, según el tipo de actividad de la empresa.

% PROVEEDORES DE BIENES: **18,10%** QUE EQUIVALEN A **COP\$ 16.875.414.762**

% PROVEEDORES DE SERVICIOS: **81,90%** QUE EQUIVALEN A **COP \$76.191.217.888**

% PROVEEDORES LOCALES: **54,4%** QUE EQUIVALEN A **COP\$50.659.478.520 EN PAGOS**

**En 2017 no se realizó la evaluación de proveedores, se tiene previsto hacerla en el primer semestre de 2018.*

Promigas 14

REQUERIMIENTOS A PROVEEDORES Y CONTRATISTAS

Nuestro aporte al Desarrollo Local parte del reconocimiento a la capacidad instalada de las empresas de nuestra área de influencia, por lo que posibilitamos y priorizamos la contratación y compra de bienes y servicios a proveedores ubicados en poblaciones de la región caribe donde se concentra nuestra operación.

1. Contar con el personal capacitado y competente para la prestación de los servicios.
2. Cumplir con la legislación laboral y de las condiciones y obligaciones que garanticen el trabajo decente, la igualdad y la integridad de los empleados.
3. Adoptar los parámetros de cumplimiento legal en materia de Seguridad, Salud Ocupacional y Ambiente, al igual que los estándares contenidos en el Manual HSE para Empresas Contratistas de Surtigas, y la Política de Compras.

http://www.surtigas.co/cargar_imagen.php?id=330&tipo=6&thumbnail=FALSE



RIESGOS EN LA CADENA DE SUMINISTRO

Nuestra Gestión de Riesgos incluye la identificación, valoración, respuesta, control y monitoreo del proceso de la cadena de suministro, adicionalmente, se definen acciones con un seguimiento trimestral, encaminadas a fortalecer y lograr una mayor eficacia en los controles existentes.

MECANISMOS PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

- Evaluación de satisfacción a proveedores
- Consultas de listas restrictivas
- Registro en el sistema de información REPRO e Informa
- Verificación de certificados de origen de materias primas en los casos aplicables
- Contratos y actualización periódica de documentación

EVALUACIONES EN SALUD, SEGURIDAD Y AMBIENTE A LOS CONTRATISTAS

Para asegurar el cumplimiento de la gestión en Seguridad y Salud de las empresas contratistas, incluimos parámetros HSE en los pliegos licitatorios, definimos un anexo contractual del Manual HSE para Contratistas, y realizamos un seguimiento mensual mediante informes y reuniones.

GRI 308 - 1 / Promigas 11

/ Promigas 12 / Promigas 13

INDICADORES HSE CONTRATISTAS SIGNIFICATIVOS: MANTENIMIENTO, SERVICIOS GENERALES Y SEGURIDAD FÍSICA

2017

Avance en los sistemas de gestión de los contratistas significativos (%)	59%
Contratos con contratistas donde se incluyan cláusulas de exigencia del cumplimiento de las obligaciones legales en salud y seguridad (%)	100%
Proveedores significativos que reciben capacitaciones y entrenamientos en salud y seguridad (%)	100%

En 2017 analizamos 6 empresas contratistas significativas nuevas, de las cuales 4 (66,7%) cuentan con certificaciones en Seguridad, Salud y Ambiente. Es importante señalar que desde el área de HSE al inicio de los contratos se establecen los compromisos para los sistemas de gestión de nuestros contratistas y anualmente se realiza seguimiento al cumplimiento de los mismos; actualmente estamos realizando actividades de acompañamiento permanente en la materia.



Actividades para la prevención de lesiones y enfermedades en los empleados de las empresas proveedoras y contratistas

INICIATIVAS	PORCENTAJE DE AVANCE
Realización de 3 jornadas de sensibilización en conceptos HSE para empleados de empresas Contratistas. Participación de 425 personas.	100%
Autoevaluación de los Estándares Mínimos - Resolución 1111 a 43 empresas Proveedoras de servicios.	20%
3 jornadas de capacitación orientadas a mejorar el liderazgo en seguridad.	100%
Autoevaluación de la resolución 1231 para el cumplimiento del Plan Estratégico de Seguridad Vial. 25 proveedores de servicios con parque automotor.	10%

En materia de gestión de recursos y residuos, la compañía ha dispuesto un servicio de interventoría para la supervisión de la calidad, seguridad, costos y plazos de las actividades que ejecutan los contratistas, evaluando el programa de uso eficiente y ahorro de agua, energía, plan de gestión integral de residuos, disposición final de Respel, disposición final de escombros, y disposición final de aguas residuales.

 Surtigas



Fortalecer las Relaciones con la Comunidad

PROMOCIÓN DEL DESARROLLO LOCAL

GRI 103 -1, 103-2 y 103 -3

GRI 413 -1

Reconocernos como un actor de incidencia en las dinámicas sociales, históricas y culturales de nuestro contexto, nos conduce a trabajar por el desarrollo local y sostenible. De la mano de la Fundación Surtigas y de las diferentes áreas que interactúan con las comunidades hemos venido propiciando un relacionamiento incluyente de largo plazo con las comunidades y demás agentes territoriales. La Fundación aborda a las comunidades a partir de estrategias que favorecen la ampliación y el fortalecimiento de las capacidades humanas, es decir, desde el desarrollo integral de las personas en sus ámbitos naturales, sociales y culturales de vida.

En 2017, logramos impactar el 40% de las comunidades donde hacemos presencia con los 8 proyectos de desarrollo implementados.

COMUNIDADES INDÍGENAS

GRI 411-1

El abordaje con las comunidades indígenas del caribe colombiano donde se concentra nuestra operación, lo realizamos desde una perspectiva diferencial de derechos, favoreciendo sus procesos de autonomía mediante la concertación y adecuación sociocultural de las iniciativas de acompañamiento que desarrollamos. Las principales comunidades indígenas identificadas son los pueblos Embera Katío y Zenú. La comunidad Embera está situada en la provincia del Alto Sinú del departamento de Córdoba, en los municipios de Tierralta y Valencia. Por su parte, el territorio ancestral del pueblo Zenú está constituido por los valles del río Sinú, el San Jorge y el litoral Caribe en los alrededores del Golfo de Morrosquillo, en los departamentos de Córdoba y Sucre. No existen ni se han reportado violaciones a los derechos humanos en estas comunidades.

INICIATIVAS DE PROMOCIÓN DEL DESARROLLO LOCAL EN 2017

Promigas 16



\$1.475.181.133

DESTINADO A INVERSIÓN SOCIAL

JÓVENES CON VALORES PRODUCTIVOS - RETORNO

El proyecto tiene como objetivo asesorar y acompañar la implementación de planes de negocios de jóvenes en 4 localidades del departamento de Córdoba, donde opera el proyecto "Apoyo a desplazados internos retornados y municipios de acogida en los ámbitos seguridad alimentaria y reconstrucción en Colombia - Proyecto RETORNO". La iniciativa que desarrollamos en Alianza con la Agencia de Cooperación Alemana -GIZ- centra su incidencia en el Corregimiento El Tomate (Canalete), corregimientos Guasimal y Matamoros (Montería), y en el corregimiento de Villanueva (Valencia). Como resultado 102 jóvenes han emprendido 96 unidades de negocios.

FIESTAS DE INDEPENDENCIA:

REVITALIZANDO EL EMPRENDIMIENTO, LA CULTURA Y LA PAZ EN CARTAGENA DE INDIAS

Nos sumamos al Comité por la Revitalización de las Fiestas de Independencia de Cartagena de Indias, desde donde se apuesta al fortalecimiento de las capacidades individuales y colectivas para el desarrollo personal, construcción de memoria y la generación de emprendimientos culturales liderados por jóvenes de la ciudad. En 2017 se diseñó y socializó la Guía sobre las Fiestas de Independencia de Cartagena y se desarrolló el Taller sobre Nuevas Narrativas, con la participación de 42 periodistas y comunicadores sociales. Del mismo modo, apoyamos la realización del Cabildo de la Unidad Comunera de Gobierno N° 6, en la que participaron más de 400 personas y 15 grupos folclóricos, en un recorrido por 5 barrios de la comuna.

AGENDA CARIBE: PAZ CON JUVENTUDES A NIVEL TERRITORIAL

Apoyamos, acompañamos e impulsamos el plan estratégico de los jóvenes del Caribe colombiano sobre la construcción de paz con visión juvenil a nivel territorial. Se trata de un gran acuerdo para incidir en la agenda pública del proceso del posconflicto que se vive en el país. La cobertura son 12 territorios: Barranquilla (Atlántico), Cartagena de Indias, María La Baja (Bolívar), San Onofre, Sincelejo, Ovejas (Sucre), Cereté, Lórica, Montería, Puerto Escondido, Puerto Libertador y Tierralta (Córdoba). Durante el 2017 más de 3.200 jóvenes de 150 organizaciones juveniles, participaron en la construcción de sus agendas territoriales y de la Agenda Caribe de Paz con Juventudes.

FORTALECIMIENTO DE PROCESOS E INICIATIVAS JUVENILES EN BOLÍVAR Y CÓRDOBA

Es una apuesta de la Fundación Surtigas por la creación de oportunidades para el goce pleno y efectivo de los derechos de los jóvenes, estimulando el trabajo que realizan los grupos, organizaciones y expresiones juveniles en los territorios, en pro de su auto - desarrollo, la convivencia y el fomento de una cultura de paz.

HEMOS APOYADO:

- En María La Baja (Bolívar) los procesos de la Plataforma Municipal de Juventudes con la participación de 167 jóvenes y la realización del Primer Festival de Artes Urbanas “Urban Fest”, en el marco de la Semana Nacional por la Juventud.

- En el municipio de Cereté - Córdoba, el II Encuentro de Iniciativas Juveniles “Construyendo Paz en el Territorio”, con participación de 141 jóvenes.

- La realización de la IV Versión del Festival Juvenil de Artes Empelicularte, en el marco de la agenda común 2017 de la Alianza por la Juventud de Córdoba. Participaron 323 jóvenes artistas y más de 2.000 asistentes de Ayapel, Canalete, Cereté, Chinú, Ciénaga de Oro, Lórica, Los Córdobas, Momil, Montelíbano, Montería, Moñitos, Pueblo Nuevo, Puerto Escondido, Sahagún, San Antero, San Bernardo del Viento, San Pelayo, Tierralta, Tuchín y Valencia.

JÓVENES INCIDIENDO EN EL TERRITORIO DE SUCRE

Fruto de una alianza entre la Fundación Surtigas y la Fundación Suiza de Cooperación al Desarrollo -SWISSAID, se desarrolla esta iniciativa en el marco del Estatuto de Ciudadanía Juvenil y contextos post-acuerdos de paz. Tiene como fin lograr acciones en beneficio de la realización de derechos para las y los jóvenes, con la implementación de políticas públicas de juventud, la formación en valores ciudadanos y la conformación de la Alianza Departamental por la Juventud de Sucre.

- Levantamiento de la línea base con participación de 200 jóvenes, en los municipios de Colosó, Los Palmitos, Morroa, San Antonio de Palmitos, San Onofre, Sincelejo, Santiago de Tolú y Tolúviejo.

- Conformación de la Alianza Departamental por la Juventud de Sucre, integrada por 20 organizaciones sociales que trabajan con jóvenes. Suscribimos el Decreto por la Juventud de Sucre.

OTROS HITOS

FORTALECIMIENTO A FUNCICAR

Somos una de las organizaciones aliadas de la Fundación Cívica Pro Cartagena - FUNCICAR en su misión de promover una cultura democrática, el buen gobierno y la ética pública.

NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN:

Convencidos que la educación es motor de transformación, innovación y desarrollo para el país, trabajamos mancomunadamente con socios estratégicos en el desarrollo de iniciativas para el fortalecimiento de la calidad y el acceso de las comunidades. Desde esta perspectiva, la Fundación Surtigas focaliza su gestión en el mejoramiento de capacidades en los sistemas educativos locales, el acceso de jóvenes a estudios superiores y el enriquecimiento de las prácticas docentes. Para tal fin acoge el modelo de acompañamiento mediacional recíproco de la Fundación Promigas.

Las iniciativas desarrolladas en educación tienen en cuenta:

- *El conocimiento y la apropiación de los marcos de política pública nacionales y locales.*
- *El respeto a la autonomía, el saber y la experticia del maestro(a) y la institución escolar.*
- *El reconocimiento de las particularidades, dinámicas y lógicas de los contextos, así como de las escuelas y las comunidades donde operen las iniciativas.*
- *La articulación de las iniciativas a los Planes y Proyectos Educativos Institucionales.*
- *Un trabajo interinstitucional e intersectorial que contribuya al desarrollo de las capacidades locales.*



Dimensiones de Nuestros Proyectos en Educación



Fuente: Fundación Promigas

Nuestro aporte también se realiza a través de dos organizaciones que tienen foco en la calidad de la educación e incidencia en políticas públicas educativas a nivel nacional, como son la Fundación Mamonal, que trabaja en el Plan Maestro de Educación de Cartagena entre otros proyectos, y Empresarios por la Educación.

Importantes Logros 2017

Promigas 17

- **\$362.122.555** invertidos en Educación
- **3** Iniciativas Implementadas
- **18 Jóvenes** con Becas Surtigas Premio a la Excelencia y Talento Caribe
- Programa de Lectores Saludables co - ejecutado con Fundación Promigas en Arenal del Sur, Norosí, Regidor y Río Viejo (Sur de Bolívar). **Acompañamiento en plan de mejoramiento en comportamiento y entornos más saludables.** Participación de 74 líderes locales y Docentes, 2.549 estudiantes, 5 instituciones educativas.
- **Con estrategia Jóvenes Pazienciando promoción de ciencia y tecnología al servicio de la paz.** En el Carmen de Bolívar 30 Jóvenes agentes territoriales y promotores de cultura científica para la paz. Intervienen Corporación Consorcio para el Desarrollo Comunitario, Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia (APC Colombia), la UNESCO y Fundación Surtigas.
- Participamos en Mesa Regional de Educación en Montes de María junto a Fundación Promigas, Fundación Semana, Escuela Superior de Administración Pública (ESAP), Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), Fundación Ayuda en Acción, Secretaría Departamental de Educación de Sucre.

Asegurar una Operación Ambientalmente Responsable

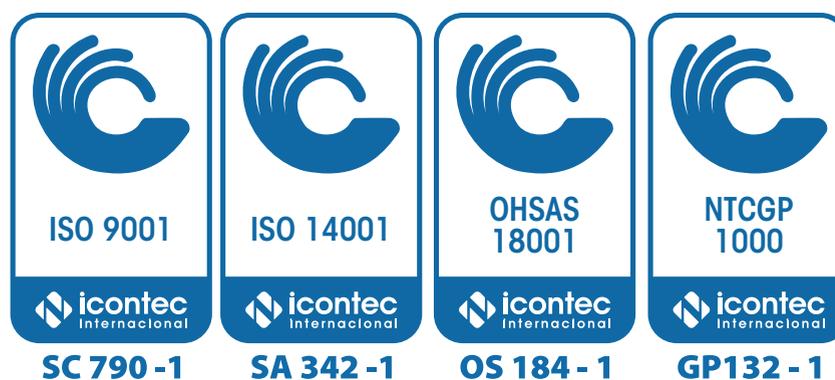
GRI 103 -1 / 103 -2 / 103 -3

Para la compañía la gestión responsable y sostenible está soportada en el control de impactos ambientales generados por la operación del negocio. Bajo este criterio propendemos por el bienestar y la armonía de los entornos, desarrollando y consolidando buenas prácticas en pro del equilibrio del planeta.

Contamos con un Sistema de Gestión Integrado (SGI) para mantener controlados nuestros impactos en materia de salud y seguridad ocupacional, medio ambiente y riesgos sociales. La gestión de estos asuntos es soportada en estrictos procesos de adquisición y uso de materiales amigables con el medio ambiente y aptos para la salud de nuestro equipo humano, en el mantenimiento adecuado de nuestra infraestructura física, en la estandarización de los métodos de trabajo y en el aseguramiento de condiciones ambientales favorables en nuestro entorno.

CERTIFICACIONES

- ISO 9001 (Sistema de Gestión de Calidad)
- NTC GP 1000 (Sistema de Gestión de Calidad de la Gestión Pública)
- OHSAS 18001 (Sistema de Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo)
- ISO 14001 (Sistema de Gestión Ambiental).



<http://www.surtigas.co/certificaciones-y-acreditaciones>

Anualmente realizamos auditorías externas y periódicamente auditorías internas al SGI, bajo los estándares ISO 9001, NTC GP 1000, OHSAS 18001 e ISO 14001:2015.



IMPORTANTES LOGROS 2017

- Optimizamos el control del proceso de gestión de residuos peligrosos, mediante la implementación de herramienta virtual que monitorea en tiempo real la recolección, transporte, tratamiento y disposición final del residuo.
- Establecimos nuevas alianzas con organizaciones locales para la donación de residuos aprovechables y mejorar la calidad de vida de los recicladores.
- Mantuvimos el acuerdo con la asociación nacional de industriales -andi- para el aprovechamiento posconsumo de baterías y luminarias.
- Se logró dar suministro de energía solar renovable al 100% de las estaciones de regulación y medición de gas natural (erm).
- Actualizamos el plan de gestión integral de residuos - pgr alineado con la guía técnica colombiana - gtc 24.
- Obtuvimos un resultado de cero en el indicador de “no conformidades” en la auditoria externa realizada por el ente certificador icontec bajo la norma iso 14001:2004.
- Evaluamos la gestión ambiental bajo los lineamientos del dow jones sustainability index (djsi), en la estrategia climática, eco eficiencia operacional, biodiversidad, reporte ambiental y transmisión y distribución.
- Establecimos el plan de mejora para el cierre de brechas en la dimensión ambiental del dow jones sustainability index (djsi).
- Fortalecimos la estrategia de construir gasoductos utilizando las menores áreas posibles de derecho de vía, con lo cual evitamos afectar zonas de vegetación y el corte innecesario de árboles.
- Participamos en jornadas voluntarias de siembra de árboles en la ciudad de montería (córdoba) dando cumplimiento a la meta del programa “cien mil árboles”.

Gestión de Recursos y Residuos

GRI 103-1/103-2/103-3/306-2



Teniendo en cuenta que la energía y el agua son recursos indispensable para nuestra operación diaria, buscamos desarrollar estrategias para el fortalecimiento de nuestra cultura de sostenibilidad y educación ambiental, en la que promovemos el uso racional de recursos y gestión responsable de residuos.

Es así como disponemos de un Plan de Gestión Integral de Residuos - PGIR- que involucra a todos los actores de la compañía en los procesos de generación, segregación en la fuente, aprovechamiento de residuos, reciclaje, almacenamiento, identificación y tratamientos mediante sistemas selectivos. Este procedimiento es ejecutado con terceros autorizados, quienes cumplen con todos los requerimientos que exigen las autoridades ambientales para tal fin.

Del mismo modo, para el manejo de los recursos y la disposición de los residuos realizamos monitoreo que nos permiten medir la capacidad de respuesta durante la operación.

RESIDUOS GENERADOS

GRI: 306-2

TIPO	DESCRIPCIÓN	LUGAR	2015	2016	2017 (Toneladas)	CÓMO SE GESTIONAN
RESIDUOS ORDINARIO		SEDE ADMINISTRATIVA	59,72	55,16	68,3	Disposición en celda de Seguridad.
RESIDUOS RECICLABLES	PAPEL, PERIÓDICO, CARTÓN Y CHATARRA	ACTIVIDADES DE OFICINA	6,14	12,53	7,3	Entrega a terceros para aprovechamiento.
	ELECTRÓNICOS	TANTO EN LA OPERACIÓN COMO EN LAS ACTIVIDADES DE OFICINA			0,618	Entrega a terceros para aprovechamiento y estabilización.
RESIDUOS PELIGROSOS	ACEITOSOS	ACTIVIDADES DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO	0,52	0,20	0,133	Entrega a terceros para filtración y aprovechamiento.
	SÓLIDOS CONTAMINADOS CON HIDROCARBUROS O SUSTANCIAS QUÍMICAS	TANTO EN LA OPERACIÓN COMO EN LAS ACTIVIDADES DE OFICINA	1,04	1,02	3,331	Entrega a terceros para estabilización, tratamiento diferencial y disposición final en celdas de Seguridad.
	HOSPITALARIOS Y SIMILARES		0,01	0,01	0,001	Entrega a terceros para estabilización y disposición en celda de seguridad.

Uso Eficiente de Energía y Agua



En la búsqueda de ser cada día más racionales en el uso adecuado de los recursos naturales, implementamos nuevas tecnologías de alta eficiencia que nos permiten obtener mayores resultados funcionales, a menor costo, con menos impactos al ambiente y mayores oportunidades para el cumplimiento de nuestros objetivos corporativos.

TOTAL DE ENERGÍA RENOVABLE GENERADA POR FUENTE

GRI: 302-1

Durante el 2017 logramos en un 100% dar solución a la problemática de abastecimiento de energía eléctrica y disminuir el impacto ambiental gracias al uso de energías renovables.

	2015	2016	2017
ENERGÍA FUENTES NO RENOVABLES GAS NATURAL (GJ)	1909	2134	1259,712
ENERGÍA FUENTES RENOVABLES ENERGÍA SOLAR (GJ)			43,047

Consumo de energía dentro de la organización (Gj)	2015	2016	2017
SEDES ADMINISTRATIVAS - NO RENOVABLE	4547	3917	4358,04 Gj
ESTACIONES - NO RENOVABLE			0
TOTAL	4547	3917	4358,04

(Fórmula para conversión: 1kWh = 0,0036 Gjoule)

CONSUMO DE AGUA

GRI: 303-1

En la operación de la empresa no se realiza captación de agua, el consumo sólo se realiza para uso administrativo, riego y equipos contraincendios

CAPTACIÓN TOTAL DE AGUA POR FUENTES	2015 (m³)	2016 (m³)	2017 (m³)
FUENTES SUPERFICIALES	0	0	0
POZO PROFUNDO*	0	0	0
ACUEDUCTO MUNICIPAL	6839	5497	7112

*Captación con mediciones autorizadas por las autoridades ambientales



Cambio Climático

GRI 103-1/103-2/103-3



Consideráramos los asuntos relacionados con el cambio climático, como variables de gestión unidas a nuestra operación. Nuestro camino a la sostenibilidad nos ha hecho comprender que una adecuada gestión de los asuntos ambientales y nuestro involucramiento en las estrategias para frenar el calentamiento global, repercuten directamente en nuestra competitividad.

En este sentido, los compromisos de la empresa están enfocados no sólo en el aseguramiento del suministro de gas natural como combustible fósil bajo en carbono, sino con el deber que tenemos con la sociedad de proteger los entornos en los que actuamos, procurando que nuestra operación no genere un riesgo o una amenaza para el equilibrio natural.

Desde nuestra competencia, la eficiencia energética es la mejor opción para la reducción de nuestras emisiones de gases. Dentro de las estrategias definidas por la compañía se contempla el fomento al cambio de combustibles fósiles más contaminantes por el gas natural, lo cual reduciría las emisiones en sectores tan importantes como el transporte público y de carga.

NUESTRA HUELLA DE CARBONO

GRI 305 - 1 / 305 - 2

Emisiones generadas durante los eventos relacionados con venteos controlados y fugas en los sistemas de transporte y distribución CH₄.

2016		2017	
ALCANCE	CANTIDAD (t CO ₂ e)	ALCANCE	CANTIDAD (t CO ₂ e)
ALCANCE 1	22.674,38	ALCANCE 1	36.584,35
ALCANCE 1	330,73	ALCANCE 1	351,37

	FUENTES MÓVILES	FUENTES FIJAS	EMISIONES DE PROCESO	ENERGÍA ADQUIRIDA	TOTAL T CO ₂ e / AÑO
2017	481,6	742,3	35360,3	351,3	36936
2016	190,6	279,4	22204,3	330,7	23005

Cuidado de la Biodiversidad

GRI 304-2



Tenemos como prioridad proteger la vida, por tanto vemos la necesidad y la competencia de encontrar oportunidades y mecanismos que nos permitan valorar e invertir en la naturaleza, de tal forma que nuestra injerencia en los entornos sea factible y sin mayores alteraciones a los ecosistemas.

En las actividades propias de nuestro negocio, como son construcción, operación y mantenimiento, se toman en cuenta medidas de manejo ambiental orientadas a la protección y conservación de las especies animales y vegetales de nuestros ecosistemas.

Cabe resaltar, que en nuestro Manual HSE para Contratistas se establecen lineamientos para realizar una gestión equilibrada de los recursos naturales y un abastecimiento responsable que provenga de fuentes legales con permisos ambientales.

Acciones Durante la Construcción y Operación del Gasoducto



**CAMBIO DE USO
DEL SUELO:**

- Contemplamos la protección de ecosistemas sensibles evitando la intervención de áreas protegidas.
- Reducimos los impactos sobre la fauna y la flora en los tramos que se ven impactados por construcción de gasoductos, buscando siempre las zonas ya intervenidas.
- Rectificamos en terreno los inventarios forestales, para evitar la tala innecesaria de árboles.
- Solicitamos permisos para uso de recursos naturales a las autoridades competentes.



**CAMBIO
CLIMÁTICO:**

- Realizamos inversiones para aumentar el uso de energías renovables.
- Se instalaron 4165 metros lineales de tubería para el cruce de 27 cuerpos de agua, bajo la técnica constructiva de Perforación Horizontal Dirigida- PHD - con el fin de evitar la excavación a cielo abierto, movimientos de tierra que generarían la desestabilización de los márgenes de los cauces, eliminado el aporte de sedimento, alteración de las condiciones del agua y afectación de las comunidades bentónica y periférica de los cuerpos de agua.



COMPENSACIÓN - REFORESTACIÓN:

- Realizamos siembra de árboles nativos, maderables y frutales para recuperar los ecosistemas intervenidos.
- Las reforestaciones son voluntarias y otras impuestas por las autoridades ambientales como compensación al aprovechamiento de recursos naturales.
- Se priorizan para la reforestación zonas de mayor sensibilidad ambiental, aquellas donde se requiere la protección de fuentes hídricas o contrarrestar la inestabilidad y la erosión de los suelos.
- Participan la comunidad y las autoridades locales.



FAUNA:

- Realizamos ahuyentamiento activos y pasivos para no perturbar la fauna de las zonas intervenidas.
- Reubicación de abejas y serpientes con apoyo de los organismos competentes.



EN 2017

- 419 árboles fueron salvados mediante la implementación de técnicas constructivas que lograron desviar el trazado de la línea para la construcción del gasoducto de conexión en Sahagún en donde fue necesario tramitar permiso de aprovechamiento forestal por 739 individuos arbóreos ante la Corporación autónoma de los Valles del Sinú y San Jorge - CVS, de los individuos arbóreos autorizados solo el 43% fueron talados.
- 8527,18 metros lineales de tubería en zonas fueron instalados en zonas ya intervenidas en concordancia con nuestro compromiso de utilizar corredores existentes, por lo cual no fue necesario intervenir nuevos ecosistemas, cortar árboles o realizar descapotés.



METAS 2018

- Diseñar del Plan de Eficiencia Energética y de Reducción de Emisiones de Surtigas.
- Verificar de acuerdo a la norma ISO 14064 la medición de la Huella de Carbono.
- Continuar con las acciones de sensibilización a la comunidad y/o terceros para generar mayor prevención de daños al gasoducto y reducir las emisiones de gas natural a la atmosfera por emergencias.
- Fortalecer proceso para identificar riesgos y oportunidades en relación con prevención de la contaminación atmosférica, generación de residuos, ruido, vertimientos y derrames, consumo de agua y conservación de la biodiversidad.
- Construir con la academia metodología para evaluar los riegos y oportunidades sobre la biodiversidad en el proceso de distribución de gas natural.



Garantizar una Operación Segura

SEGURIDAD EN TODOS LOS PROCESOS

GRI 103 -1 / 103 -2 / 103 -3/ Promigas 18

Tenemos lineamiento estratégico preservar la vida de todos nuestros colaboradores y colaboradoras, así como la integridad de todos los empleados de las empresas contratistas, para tal fin trabajamos bajo un enfoque de mejoramiento continuo de la Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo cuyos impactos positivos se reflejan en la seguridad de nuestra operación y la confiabilidad de nuestros servicios.

En 2017 la evaluación de la auditoría externa realizada bajo el modelo OSHAS 18001 arrojó un 100% de conformidad en todos nuestros procesos.

En 2017 la compañía invirtió \$284.271.000 en programas y actividades relacionadas con la salud y seguridad de los colaboradores y contratistas.

% DE CONDICIONES SEGURAS	2017	META
SEGURIDAD VIAL	99,31	70%
SEGURIDAD EN TODOS LOS PROCESOS	59%	70%

Programas Destacados:

PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE INCIDENTE Y ACCIDENTES LABORALES:

Programa de Prevención de Incidentes y Accidentes Laborales: realizamos actividades bajo la premisa "Cero accidentes, uno es demasiado".

PLAN ESTRATÉGICO DE SEGURIDAD VIAL:

Prevenimos entrenando permanentemente a nuestro personal en materia de seguridad vial, asegurando los mantenimientos a los automotores, realizando control de velocidad a los conductores por GPS.

PROGRAMA DE OBSERVACIÓN DE COMPORTAMIENTOS:

Motivamos a los actos seguros de los colaboradores de la compañía y los empleados de los contratistas, mediante la formación de observadores que alimentan con información nuestra herramienta de seguimiento.

Representación de los trabajadores en comités formales

GRI 403-1

En Surtigas hay dos tipos de comités formales: Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST) y Comité de Convivencia Laboral. Ambos comités están conformados por un número de trabajadores representantes de la alta dirección y otra parte representada por colaboradores.

El 100% de los trabajadores está representado por estos comités, puesto que existen tres (3) COPASST con representantes del personal que laboran en Bolívar, Sucre y Córdoba quienes se reúnen mensualmente para revisar la gestión en seguridad y salud en el trabajo, recibir las peticiones, quejas y reclamos de los empleados en estos temas relacionados y un (1) comité de convivencia que tiene integrantes y representantes de los tres departamentos.

Nota: el 100% corresponde a un promedio de 409 trabajadores que laboraron en el año 2017 los cuales están distribuidos en tres oficinas principales y 28 oficinas secundarias identificadas como agencias que representan tres distritos así: Sucre, Córdoba y Bolívar.

Accidentes

GRI 403-2

AUSENTISMO 2017



TASA DE AUSENTISMO*
TOTAL 1,375

ÍNDICE DE AUSENTISMO 1,375

ACCIDENTES TOTALES 2017



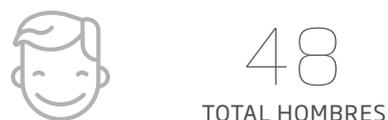
TOTAL 6

ACCIDENTES INCAPACITANTES 2017



TOTAL 6

NÚMERO TOTAL DE DÍAS PERDIDOS EN EL AÑO POR INCAPACIDAD 2017



TOTAL 91

TASA DE ACCIDENTALIDAD (NÚMERO DE ACCIDENTES / NÚMERO TOTAL DE COLABORADORES) 2017



TOTAL 1,35

ACCIDENTES DE TRABAJO

2017

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

6,915
104,8

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

0,72

ACCIDENTES DE TRABAJO PROVEEDORES / CONTRATISTAS

2017

Tasa de ausentismo*

0,05

Accidentes totales

31

Accidentes incapacitantes

31

Número total de días perdidos en el año por incapacidad

621

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

2,16

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

9,24
184,3

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

1,70

*Tiempo perdido/Tiempo laborable*100



Trabajadores con Alta Incidencia o Alto Riesgo de Enfermedades Relacionadas con su Actividad

GRI 403-2

Durante los casi 50 años de operaciones de compañía, se ha evidenciado una baja incidencia de enfermedades laborales, sin embargo en el año 2017 se presentó un caso nuevo de enfermedad laboral por lesiones en el sistema osteomuscular, específicamente túnel carpiano, en una funcionaria con 20 años de antigüedad.

Este tipo de enfermedad laboral es la que más incidencia ha tenido en la historia de Surtigas, sin embargo, el número de casos no es representativo con relación al número de trabajadores.

Para el control de riesgo y eliminar la incidencia de este tipo de enfermedades se inició en el año 2017 un estudio ergonómico especializado a todos los procesos con riesgo medio y alto, de lo cual resultaron oportunidades de mejora que están en proceso de implementación.

SALUD

Todos nuestros programas están encaminados a identificar preventivamente sintomatologías en los colaboradores y colaboradoras, a fin de determinar su causalidad u origen.

En prevención y promoción en salud nos apoyamos con las entidades promotoras de salud y en las aseguradoras de riesgos laborales, para la formación, realización de exámenes médicos periódicos y control de seguimiento a los casos presentados.

En 2017 se realizaron exámenes de optometrías, audiometrías, prueba osteomuscular, examen de perfil lipídico, ecocardiogramas, aplicación batería psicosocial, exámenes foniátricos y espirometrías a más del 96% de nuestros colaboradores y colaboradoras.



Fortalecer el Desarrollo Integral de Nuestros Colaboradores y la Cultura corporativa

FORTALECIMIENTO DEL CLIMA LABORAL

GRI 103 -1 / 103 -2 / 103 -3 / Promigas 20

La medición del Clima Organizacional es un mecanismo que nos permite conocer y acercarnos a las expectativas de nuestros colaboradores y colaboradoras, de tal forma que podamos responder y concertar una oferta de programas de bienestar y desarrollo diversificados, y configurar un entorno laboral que genere bienestar, satisfacción y motivación.

La evaluación se realiza cada 2 años con la participación de todos los colaboradores y de acuerdo a esta frecuencia la medición debió realizarse en 2017, sin embargo se definió su realización en 2018 en aras de estar alienados con el modelo definido para todas las filiales de la Corporación Promigas.

El último ejercicio realizado en 2015 arrojó un resultado de 63.9 puntos en una escala de 0 a 100, ubicándonos dentro del promedio de empresas, en un Nivel Superior.

DESARROLLO INTEGRAL Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

GRI 103 -1 / 103 -2 / 103 -3

Creemos firmemente que el éxito de nuestra compañía reside en gran medida en el Talento Humano, invertir en las personas y en su desarrollo es apostar por el crecimiento de nuestro negocio y la generación de valor para todos.

Ser partidarios de un crecimiento inclusivo, en el que una mayor motivación de nuestros colaboradores y colaboradoras repercute significativamente en la productividad y el sentido de pertenencia hacia la organización, nos lleva a crear entornos que representan bienestar. A través de planes integrales de desarrollo y compensación buscamos atraer y retener a los mejores profesionales, con una promesa de valor enfocada en la integralidad y el desarrollo de las capacidades individuales y colectivas.

Con un amplio plan de formación para todos los miembros de nuestros equipos de trabajo damos respuesta a las necesidades y expectativas identificadas en los procesos de auditoría, medición de clima, evaluaciones de competencia, plan estratégico, selección, y planes integrales de desarrollo. El objetivo es brindar herramientas para la generación permanente de capacidades necesarias para un buen desempeño en el cumplimiento de las metas organizacionales.

Formación a Colaboradores

GRI 404-1

Se evidencia una disminución en las horas de formación del 2017, ya que durante el transcurso del año el Programa de Cultura tuvo una incidencia especial en líderes y por este motivo disminuyeron las capacitaciones a los demás colaboradores/as de la compañía.

Como resultados generales tenemos lo siguiente:

- Promedio por empleado: 26,7
- Promedio horas de formación a directivos: 47,1
- Promedio horas de formación a no directivos: 26,4
- Promedio horas de formación a mujeres: 29,7
- Promedio horas de formación a hombres: 24,6

PROMEDIO POR EMPLEADO

26,7

PROMEDIO HORAS DE FORMACIÓN A DIRECTIVOS

47,1

PROMEDIO HORAS DE FORMACIÓN A NO DIRECTIVOS

26,4

PROMEDIO HORAS DE FORMACIÓN A MUJERES

29,7

PROMEDIO HORAS DE FORMACIÓN A HOMBRES

24,6

ITEM	2017
Horas de formación	10.777
Promedio de horas de formación al año por colaborador (a)	26,7
Inversión	680 M

2017

FORMACIÓN - NIVEL

DIRECTIVO



4

HOMBRES



1

MUJERES

NO DIRECTIVO



237

HOMBRES



167

MUJERES

TOTAL



241

HOMBRES



168

MUJERES

Horas de Formación

2017			
NIVEL			
DIRECTIVO		183 HOMBRES	 52,5 MUJERES
NO DIRECTIVO		5.688 HOMBRES	 4.853,5 MUJERES
TOTAL		5.871 HOMBRES	 4.906 MUJERES

Promedio de horas de formación

BOLÍVAR	CÓRDOBA	SUCRE	TOTAL
			
2016   9.484	2016   3.561	2016   1.607	2016   14.652
2017   8.422	2017   1.381	2017   974	2017   10.777



Beneficios Sociales: Salud y Educación

GRI: 401-2 / Promigas 19

- \$ 38.198 Millones en salarios y beneficios sociales
- \$37.999.690 millones invertidos en salud
- \$787 millones destinados a educación
- Beneficios para el 100% de nuestros colaboradores y colaboradoras

BENEFICIOS EN EDUCACIÓN	INVERSIÓN	BENEFICIOS
BECAS PARA ESTUDIOS DE PREGRADO	6,1	5
BECAS PARA HIJOS DE TRABAJADORES	214,5	52
PÓLIZA DE SALUD	1.852	409
SERVICIOS DE ODONTOLOGÍA	7,6	26
OTRAS INVERSIONES EN CAPACITACIÓN	555	

SEXO	NÚMERO COLABORADORES (AS)	HORAS DE FORMACIÓN	PROMEDIO DE HORAS DE FORMACIÓN AL AÑO POR COLABORADOR (A)
FEMENINO	168	4.906	29
MASCULINO	240	5.871	24
TOTAL	409	10.777	26



Evaluación de Competencias

El proceso se realiza anualmente, evaluando Competencias Organizacionales, Corporativas y Técnicas. Los resultados son revisados conjuntamente entre el colaborador y su líder, a fin de crear los Planes Integrales de Desarrollo (PID) que contienen acciones encaminadas al éxito.

- Las Competencias Corporativas contribuyen al logro de los objetivos corporativos (Compromiso con el logro, Redes efectivas de trabajo, Excelencia en el servicio, Liderazgo integral).
- Las Competencias Organizacionales contribuyen al logro de los objetivos estratégicos (Innovación y cambio, Viviendo nuestros valores).
- Las Competencias Técnicas están asociadas al hacer, a las habilidades específicas que implicadas el correcto desempeño del cargo.

2017

NIVEL	HOMBRES	MUJERES
Directivo	4	1
No directivo	251	161
TOTAL	255	162



Porcentaje de Colaboradores y Colaboradoras con Evaluaciones Regulares de Desarrollo Profesional

GRI 404 - 3

PORCENTAJE DE COLABORADORES Y COLABORADORAS CON EVALUACIONES REGULARES DE DESARROLLO PROFESIONAL

DISTRITO	2017
	#
BOLÍVAR	267
CÓRDOBA	82
SUCRE	68
TOTAL	417

INDICADORES DE EMPLEO

GRI: 102-7

COLABORADORES: 409

MUJERES: 169

HOMBRES: 240

PROMEDIO DE EDAD: 42 AÑOS

PROMEDIO DE ANTIGÜEDAD: 12.5 AÑOS

INGRESOS: 42

EGRESOS: 66

PROMOCIONES: 9

Rotación de Personal

GRI 401-1

	Personas que dejaron su empleo en 2017, según rangos de edad y género				Nuevas contrataciones en 2017, según rangos de edad y género			
DE 18 A 30		9		8		8		15
		HOMBRES		MUJERES		HOMBRES		MUJERES
DE 31 A 40		12		5		10		9
		HOMBRES		MUJERES		HOMBRES		MUJERES
DE 41 A 50		9		3				
		HOMBRES		MUJERES				
DE 51 A 60		12		6				
		HOMBRES		MUJERES				
MÁS DE 60		1		1				
		HOMBRES		MUJERES				
TOTAL		43		23		18		24
		HOMBRES		MUJERES		HOMBRES		MUJERES

	Personas que dejaron su empleo en 2017				Nuevas contrataciones en 2017			
TOTAL		43		23		18		24
		HOMBRES		MUJERES		HOMBRES		MUJERES

ÍNDICE DE ROTACIÓN

2017 $69/423 = 16.31\%$



Inclusión y Equidad de Género

GRI 401-1

Incentivar la inclusión y la equidad entre hombres y mujeres en el lugar de trabajo, en el mercado y en todos los contextos, es una motivación en nuestra gestión diaria, tal como queda expresado en nuestra Política de Talento Humano y en la Política de Derechos Humanos de la Compañía, construida con un claro enfoque diferencial de género.

Estos marcos de actuación orientan la planificación y gestión de nuestros procesos de Talento Humano bajo garantías de respeto a las personas, la igualdad de oportunidades y condiciones laborales para hombres y mujeres, y la eliminación de barreras de acceso por motivos de sexo, edad, etnia, orientación sexual o identidad de género.

Desde el 2014 trabajamos en un plan de acción para promover la inclusión y la superación de brechas en el mercado laboral, con importantes avances que nos hacen merecedores del Sello de Equidad Laboral - Equipares, entregado a las empresas que logran generar transformaciones culturales y cierres de brechas de género en su interior.

En 2017 realizamos nuevamente la celebración del Día de la Equidad y desarrollamos diferentes actividades dirigidas a hombres y mujeres orientadas a desmitificar las creencias respecto a situaciones cotidianas donde todavía prevalece la discriminación y los estereotipos de género.

Programas Destacados

GRI: 404-2

VICIO DEL SER:

Su finalidad es incidir en el mejoramiento del clima organizacional, principalmente en aspectos como integración en los equipos de trabajo y excelencia en la atención brindada a nuestros usuarios. Se ha implementado en el área de Atención a Usuarios y Mantenimiento.

SURTILÍDER:

Enfocado a fortalecer las competencias de liderazgo de los colaboradores y colaboradoras mediante el acompañamiento de diferentes actividades, que les permitan generar mejoras individuales en el desarrollo de su rol y en la gestión de equipos.

SOY SURTIGAS Y SE ME NOTA:

Es un programa orientado a la consolidación de nuestra cultura organizacional, interiorizando competencias y valores que enriquecen nuestra cotidianidad laboral, favoreciendo nuestro desempeño y relación con los clientes.

SURTIPENSIONADO:

Es un programa de acompañamiento y asesoría a los colaboradores y colaboradoras que están próximos a recibir su pensión, para facilitar su proceso de adaptación y tránsito hacia su nueva etapa de vida.

TRANSICIÓN DE CARRERA:

Brindamos asesoramiento y apoyo a los colaboradores y colaboradoras para definir un nuevo propósito profesional en el desarrollo de su proyecto de búsqueda y reubicación laboral. Proporcionamos orientación para el emprendiendo de negocios y para el logro de una jubilación activa y productiva futura.



Perspectivas y Retos

- *Ratificar la calificación crediticia de AAA para la emisión de bonos.*
- *Reforzar las estrategias que permitan crecer de manera rentable y sostenible siendo referentes en el sector donde operamos.*
- *Promoción de nuevos negocios que ofrezcan soluciones energéticas y nuevas tecnologías que generen valor a la Compañía.*
- *En conjunto con Promigas, desarrollar estrategias que nos permitan ampliar nuestras fronteras en busca de proyectos internacionales de operaciones de distribución de gas natural.*
- *Consolidar la estrategia comercial mediante la definición de modelos de gestión comercial y mercadeo específicos a las necesidades de cada segmento de mercado.*
- *Fortalecer el negocio de movilidad en nuestra zona de influencia*
- *Afianzar nuestro modelo de gestión al cliente.*
- *Implementar programas para el desarrollo de las competencias identificadas y requeridas para el logro de los objetivos enmarcados en el cambio cultural deseado.*



Perfil del Informe

GRI: 102-46/ 102-50/ 102- 51/ 102- 52/
102-53/ 102-54

*Nuestro Informe de Gestión anual correspondiente al período 2017 contiene en forma detallada los avances de los asuntos más relevantes de nuestra operación y desempeño ambiental, social y de gobierno corporativo. El reporte ha sido construido conforme al **Estándar GRI** en su opción “Core” (esencial), última actualización de la **Global Reporting Initiative (GRI)**.*

Nos hemos focalizado en un riguroso y constante proceso de análisis y diálogo con nuestros líderes y grupos de interés para evaluar y comunicar nuestra gestión sostenible, la forma en que damos cumplimiento a los principios promovidos por el Pacto Global de Naciones Unidas y nuestra contribución a la Agenda 2030.

Los datos están expresados de forma tal que facilitemos el acceso a la información y comprensión de todos los públicos objetivos.

DATOS DE CONTACTO:

VERSIÓN WEB INFORME DE GESTIÓN EN : WWW.SURTIGAS.COM.CO

Si requiere mayor información por favor comuníquese con:

MARGARITA ROSA LÓPEZ DÍAZ

MARGARITA.LOPEZ@SURTIGAS.CO

AV. PEDRO DE HEREDIA C31 NO 47-30. BARRIO ARMENIA.

CARTAGENA DE INDIAS, COLOMBIA

PERIODO DEL REPORTE

1 DE ENERO DE 2017 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017

FECHA DE LA VERSIÓN ANTERIOR

1 DE ENERO DE 2016 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016

RESPONSABLE EDITORIAL:

MARGARITA ROSA LÓPEZ DÍAZ

JEFA DE MERCADEO Y COMUNICACIONES

MARGARITA.LOPEZ@SURTIGAS.CO

Av. Pedro de Heredia C31 No. 47-30

Cartagena de Indias, Colombia

(+57) 5 672 3200



**Pacto Global
Red Colombia**



TABLA
GRI



Tablas GRI

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL	ODS
CONTENIDOS GENERALES				
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN				
102 -1	Nombre de la organización	1		
102 -2	Actividades, marcas, productos y servicios más importantes.	1		
102 -3	Ubicación de la sede	1		
102 -4	Ubicación de las operaciones	1		
102 -5	Propiedad y forma jurídica	1		
102 -6	Mercados servidos	2		
102 -7	Tamaño de la organización	2 y 76		
102 -8	Información sobre empleados y otros trabajadores	4 y 5	Principio 6: Trabajo Las empresas deben apoyar la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.	ODS 8.5
102 -9	Cadena de suministro	6, 7 y 6		
102 -10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	7		
102 -11	Principio o enfoque de precaución	Surtigas respeta el principio de precaución y no utiliza ningún producto que pueda afectar la salud de las personas y a el planeta		
102 -12	Iniciativas externas	80		
102 -13	Elabore una lista de asociaciones	9		
ESTRATÉGIA				
102 -14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	30 y 10		



ÉTICA E INTEGRIDAD

102 -16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	12, 13, 18 y 19	<p>Principio 10: Lucha contra la corrupción . Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.</p>	ODS 16.3
102 -17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	19 y 20	<p>Principio 10: Lucha contra la corrupción . Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.</p>	ODS 16.3
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con corrupción	18	<p>Principio 10: Lucha contra la corrupción . Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.</p>	ODS 16.3
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	19	<p>Principio 10: Lucha contra la corrupción . Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.</p>	ODS 16.3
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	18	<p>Principio 10: Lucha contra la corrupción . Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.</p>	ODS 16.3

GOBIERNO CORPORATIVO

102 -18	Estructura de gobernanza	22
102 -19	Delegación de autoridad	23
102 -30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo.	25 y 26

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

102 -40	Lista de grupos de interés	26 y 27		
102 -41	Acuerdos de negociación colectiva	4	<p>Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva</p>	ODS 8.8
102 -42	Identificación y selección de grupos de interés	26 y 27		
102 -43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	26 y 27		



102 -44	Temas y Preocupaciones clave mencionados	Fueron relevados en Informes 2014, 2015 y 2016 disponibles en http://www.surtigas.co/
----------------	--	---

PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES

102 -45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Surtigas no participa en otras empresas
102 -46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	80
102 -47	Lista de temas materiales	13 y 14
102 -48	Reexpresión de la información	80
102 -49	Cambios en la elaboración de informes	80
102 -50	Periodo objeto del informe	1 de Enero al 31 de Diciembre, Año Fiscal
102 -51	Fecha del último informe	Diciembre 2016
102 -52	Ciclo de elaboración de informes	Anual
102 -53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	80
102 -54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	55
102 -55	Índice de contenidos GRI	XX
102 -56	Verificación Externa	XX

200 TEMAS ECONÓMICOS

DESEMPEÑO ECONÓMICO

103-1, 103-2 y 103-3	Enfoque de gestión	31	
201 -1	Valor económico directo generado y distribuido	33 y 34	ODS 8.1
Promigas 2	Capacidad contratada del sistema de transporte	34	



GESTIÓN SOSTENIBLE DE PROVEEDORES

103-1, 103-2 y 103-3	Enfoque de gestión	48	
204 -1	Proporción de gasto en proveedores locales	48	12.7
Promigas 12	Porcentaje de contratos donde se incluyen cláusulas de exigencia del cumplimiento de obligaciones legales en salud y seguridad	47	
Promigas 13	Porcentaje de proveedores significativos que reciben capacitaciones en salud y seguridad	47	
Promigas 14	Evaluación de Proveedores	46	
Aspecto	Evaluación Ambiental de los Proveedores		
308 -1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	50	
Aspecto	Evaluación de las prácticas laborales de los Proveedores		
414 -1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	50	ODS 8.8

300

TEMAS AMBIENTALES

GESTIÓN DE RECURSOS Y RESIDUOS

103-1, 103-2 y 103-3	Enfoque de gestión	59	
Aspecto	Energía		
302-1	Consumo energético dentro de la organización	61	<p>Principio 7: Medio ambiente. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.</p> <p>Principio 8: Medio ambiente Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.</p>

ODS 7.2,
8.4, 12.2
y 13.1



Aspecto	Agua			
303-1	Extracción de agua por fuente	62	<p>Principio 7: Medio ambiente. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.</p> <p>Principio 8: Medio ambiente Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.</p>	ODS 6.3, 6.4, 6.6 y 12.2

Aspecto	Afluentes y Residuos			
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	60	<p>Principio 8: Medio ambiente Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.</p>	ODS 12.5

CUIDADO DE LA BIODIVERSIDAD

103-1, 103-2 y 103-3	Enfoque de gestión	63		
304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	63		ODS 15.1, 15.4 y 15.6

CAMBIO CLIMÁTICO

103-1, 103-2 y 103-3	Enfoque de gestión	62		
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	63	<p>Principio 7: Medio ambiente. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.</p> <p>Principio 8: Medio ambiente Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.</p>	ODS 8.4, 13.1, y 13.2
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	63	<p>Principio 7: Medio ambiente. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.</p> <p>Principio 8: Medio ambiente Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.</p>	ODS 8.4, 13.1, y 13.2

**GESTIÓN LEGAL
Y REGULATORIA**

103-1, 103-2 y 103-3	Enfoque de gestión	39	
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	38	
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	39	ODS 8.4 y 16.b
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	39	ODS 16.b

400

TEMAS SOCIALES**GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO
Y DESARROLLO INTEGRAL**

Aspecto	Rotación de Personal		
103-1, 103-2 y 103-3	Enfoque de gestión	71	
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	76 y 77	Principio 6: Trabajo Las empresas deben apoyar la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación. ODS 8.5 y 8.6
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	73	ODS 8.5
Aspecto	Formación y educación		
103-1, 103-2 y 103-3	Enfoque de gestión	71	
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	72	Principio 6: Trabajo Las empresas deben apoyar la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación. ODS 4.3, 4.4, 4.5 y 8.5
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	78	ODS 8.5
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	75	Principio 6: Trabajo Las empresas deben apoyar la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación. ODS 8.5



SEGURIDAD EN TODOS LOS PROCESOS

Aspecto	Seguridad en el trabajo		
103-1, 103-2 y 103-3	Enfoque de gestión	66	
403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	66	ODS 8.8
403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	67, 68 y 69	ODS 8.8
Promigas 18	Porcentaje de cumplimiento de condiciones HSE (%), Meta (%)	60	

SALUD

103-1, 103-2 y 103-3	Enfoque de gestión	66	
Promigas 19	Inversión en salud y seguridad de empleados	66	ODS 8.8
403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	70	ODS 8.8

PROMOCIÓN DEL DESARROLLO LOCAL

103-1, 103-2 y 103-3	Enfoque de gestión	51	
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	51	Principio 1: Derechos Humanos Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente
Promigas 16	Iniciativas de Promoción del Desarrollo Local	52 a 55	

CONTRIBUCIÓN A LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN

103-1, 103-2 y 103-3	Enfoque de gestión	57	
Promigas 17	Inversión en Educación	57	ODS 4.4

**FORTALECIMIENTO DEL
CLIMA ORGANIZACIONAL**

103-1, 103-2 y 103-3	Enfoque de gestión	71	
Promigas 20	Clima Organizacional	71	ODS 8.8

**DESARROLLO DE
NUEVOS NEGOCIOS**

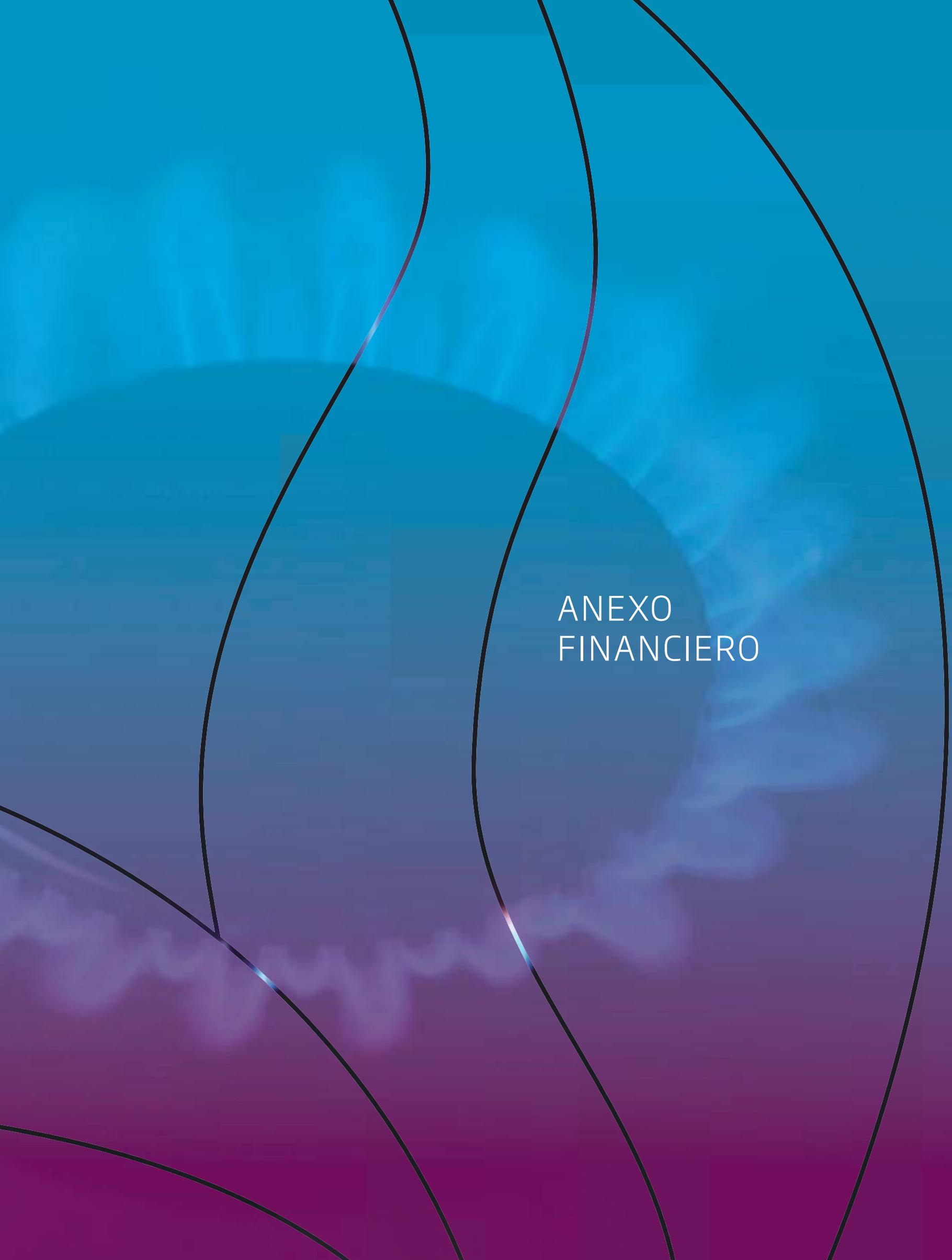
103-1, 103-2 y 103-3	Enfoque de gestión	37	
Promigas 3	Indicador de nuevos negocios	37 y 38	ODS 7.1, 11.2 y 11.6

**DESARROLLO DE SOLUCIONES
COMPETITIVAS Y CALIDAD
DE LOS SERVICIOS AL CLIENTE**

103-1, 103-2 y 103-3	Enfoque de gestión	41	
Promigas 4	Lealtad de nuestros clientes	42 y 43	
Promigas 5	Atención de Solicitudes, Quejas y Reclamos de Nuestros Clientes	43	

**INTEGRIDAD Y CONTINUIDAD
DEL EL SERVICIO**

103-1, 103-2 y 103-3	Enfoque de gestión	46	
Promigas 8	Eventos de interrupción del servicio	47	ODS 7.1
Promigas 9	Porcentaje de pérdidas	47	



ANEXO
FINANCIERO

INFORME DE SOSTENIBILIDAD 1 DE ENERO A JUNIO 30 DE 2017 - NIIF
SALARIOS Y PRESTACIONES, VIATICOS, ETC.

GERENTES	763.468.588
----------	-------------

CONTRIBUCIONES

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS	515.679.000
--	-------------

MINISTERIO DE MINAS	287.462.159
---------------------	-------------

	803.141.159
--	--------------------

HONORARIOS JUNTA DIRECTIVA

VALENCIA ZUÑIGA SILVANA	4.426.302
-------------------------	-----------

FERNANDEZ MALABET RICARDO	4.426.302
---------------------------	-----------

MERCADO GONZALEZ AQUILES	7.377.169
--------------------------	-----------

ALCOCER ROSA ROBERTO	2.950.868
----------------------	-----------

ANAYA ABELLO RODOLFO	7.377.109
----------------------	-----------

PEREIRA VISBAL RAMON	2.950.868
----------------------	-----------

NULE AMIN GUIDO ALBERTO	4.057.443
-------------------------	-----------

ROSADO FERNANDEZ EDUARDO	4.426.302
--------------------------	-----------

	40.943.231
--	-------------------

HONORARIOS REVISORÍA FISCAL

KPMG SAS	0
----------	---

	0
--	----------

HONORARIOS ASESORÍA JURÍDICA

SANCHEZ ANGEL LUZ H	4.076.269
---------------------	-----------

BARBOSA CASTILLO GER	230.576.000
----------------------	-------------

QUINTERO Y QUINTERO	33.719.957
---------------------	------------

CHAPMAN & ASOCIADOS	97.981.566
---------------------	------------

CASTAÑEDA Y VELASCO	13.514.582
---------------------	------------

PRICEWATERHOUSECOOPE	14.532.250
----------------------	------------

MERCER(COLOMBIA)LTDA	8.831.779
----------------------	-----------

CONSULTORIAS EN RIES	5.899.270
----------------------	-----------

VANEGAS BELTRAN ABOG	29.470.700
----------------------	------------

INVERLAT COLOMBIA SA	37.639.772
----------------------	------------

ULTRAGESTIONES S.A.S	15.672.597
----------------------	------------

WILSON TONCEL SAS	64.986.297
-------------------	------------

AMIN PRETEL AMAURY D	35.500.596
----------------------	------------

	592.401.635
--	--------------------

**HONORARIOS INTERMEDIACION DE SEGUROS**

ASSVIDA LTDA	28.761.161
DELIMA MARSH S.A.	22.818.524
	51.579.685

OTROS HONORARIOS (INCLUYE ASESORÍA TÉCNICA Y GERENCIAL)

IM7 INGENIERIA SAS	773.077.773
ORION CONTACT CENTER	766.716.415
SERVIATIVOS SAS	723.771.360
LECTA CORREO LTDA	684.792.630
DISEÑOS Y CONSTRUCCIONES S.A.S	587.897.931
OPTIMA CONSULTING S.	548.884.574
IBM DE COLOMBIA & CIA	482.732.930
GESYCOBRO	457.312.577
CONSTRUCCION E INTER	318.401.550
SORC INGENIERIA S.A.	203.886.889
GREEN SQA SA	161.484.912
LUDYCOM S.A	138.987.159
ANKARA SOLUTIONS S A	116.138.157
AUTOMOTRIZ Y TECNOLO	83.547.115
ERNST Y YOUNG SAS	77.417.497
APPLUS NORCONTROL	76.483.111
FITCH RATINGS COLOMBIA	56.397.878
TM DEL CARIBE SAS	55.335.721
BOLSA DE VALORES DE	49.743.844
DELOITTE ASESORES	49.516.060
SERVICIOS ESPECIALIZ	46.150.298
AMERICAN ASSIST COLO	45.697.084
CONSULTORIA ORGANIZA	45.333.174
VISION SOFTWARE SAS	44.680.375
EXPERIAN COLOMBIA SA	33.621.991
CAMPOS CHIMA JUAN FR	33.380.000
ROBECO SAM AG	32.624.911
CONTINUITY & RISK MA	29.828.690
SERES CONSULTING S.A	26.568.208
R & C BUSINESS CONSU	26.521.488
BATHYMETRIC SOLUTION	25.934.216
OPEN SYSTEMS COLOMBI	25.453.595
CAPACITARSE	24.382.386
MC CONSULTORES	23.287.883



MICROCOLSA GRUPO DIG	22.488.145
PARDO & ASOC. ESTRATEGIAS TRIBUTARIAS	18.426.220
J ECHEVERRI & ASOCIA	17.697.810
ASESORIAS LEGALES	16.361.080
SEIDOR COLOMBIA SAS	13.123.118
TECHNIPIPE LTDA	12.633.951
STRADA CONSULTING SA	12.513.507
PRICEWATERHOUSECOOPE	12.281.799
G & G INVERLINE	10.909.196
ASEGURADORA DE CALID	10.624.671
MANPOWER PROFESSIONA	10.488.912
HEAD HUNTERS INTERNA	10.377.532
MRG ESTUDIOS DE CONF	10.196.730
CONSTRUCCIONES TECNI	10.000.000
PINEDA VARGAS ITALO	9.990.204
MARENCO TAMARA & CIA	9.438.912
CERTICAMARA S.A	9.225.395
OROZCO INGENIEROS HV	8.629.272
COPYWRITE COLOMBIA S	8.537.881
ARISTOS CONSULTORES	7.619.164
GRUPO SPIRA S A S	7.075.590
RATSEL BUSINESS GROU	5.902.595
SMARTINFO S.A.S	5.100.672
OTROS	4.639.649
HARDWARE Y SOFTWARE	4.196.000
CONSTRUMAG LIMITADA	3.833.395
COMPENSAPLAN SAS	3.316.666
ECA S.A.S CONSTRUCC	3.122.533
TESORAL CORP AUTONOMA	2.516.180
CRICHMO CHLE S.A.S	2.357.656
INTELIGENCIA DE NEGOC	2.293.200
SISTEMAS INTEGRALES	1.978.999
LEXMARK INTERNATIONA	1.534.675
DH CONSULTORES EN DE	1.344.362
CONSUMOS	1.173.457
ADRIANA SANTOS MORA	711.000
SALGADO PUPO E HIJOS	681.603
HYGEIA SOLUCIONES S.	601.726
ROJAS REDONDO CARLOS	548.200
ARQUITECSOFT SAS	450.000
CENTRAL COMERCIALIZA	352.352



SHIRLEY ANGULO RODRIGUEZ	240.000
JIMENEZ VANEGAS LUIS	109.200
MERLANO MENDEZ ROBER	80.000
CARMONA BARRETO GREGORIO	60.900
LOZANO HERNANDEZ GLEN	44.600
ESTABLECIMIENTOS EN EL EXTERIOR	40.565
MONTERROZA CABRERA EDUARDO	20.000
	7.171.879.656

PUBLICIDAD

SIMBOLO PUBLICIDAD E	1.026.667.331
VOICE & MARKET SOLUT	180.494.389
CAPACITARSE	139.050.115
RADIO CADENA NACIONA	111.113.591
ORGANIZACION RADIAL	100.410.711
CARACOL PRIMERA CADE	79.761.723
PK SPORT COMPANY SAS	78.687.493
CASA EDITORIAL EL TI	74.851.940
GRAN COMUNICACIONES	65.373.208
IMPRIMA S.A.S.	50.660.854
CORPORACION COLEGIO	50.000.000
CASA EDITORIAL DE L	45.058.032
COMPañIA DE TELEVISI	41.000.000
GRUPO EDITADO S.A.S.	37.128.260
SMARTINFO S.A.S	36.236.637
HOTELES ESTELAR S.A.	31.880.479
KATHARSIS S.A.S	26.112.564
CASA PRODUCTORA LTDA	25.032.198
ION PUBLICIDAD PROMO	20.246.327
FUNDACION VICTOR SAL	20.000.000
FUNDACION PLAN	20.000.000
NATURGAS-ASOCIACION	16.509.710
HOYOS RODRIGUEZ CARM	15.188.385
PUBLICAR PUBLICIDAD	15.131.061
FUNDACION HAY FES	15.000.000
GEMA TOURS S.A	11.805.190
PUNTO CARDINAL COMUN	10.123.353
KIJOTE PUBLICIDAD S	9.445.912
ALMACENES EXITO S A	9.043.735
ANDI	8.971.944
LATEX DE COLOMBIA S.	7.670.042



MERLANO POLO YONIS A	7.390.000
REF BRANDS SAS	7.072.968
GOMEZ GOMEZ RAFAEL G	6.900.000
EDITORIAL LA REPUBLI	6.872.522
RESTREPO ECHAVARRIA	6.685.069
E & E PUBLIVISUAL SA	6.224.212
CAMACOL REGIONAL B	5.894.140
N & D COMUNICACIONES	5.689.731
PROMOPOP S.A.S.	5.282.823
FENALCO	5.000.000
LIGA DE ATLETISMO DE	5.000.000
CORPORACION CLUB DE	5.000.000
FUNDACION SOCIAL Y D	5.000.000
CENTRO INTERNACIONAL	4.722.076
AHUMEDO SIERRA WALBE	4.230.000
PLASTICRON S.A	4.221.832
AMIDEPOR	4.000.000
CLUB ESCUELA CICLO T	4.000.000
CABALGAR	3.659.235
ORION CONTACT CENTER	3.641.271
DITAR S.A.	3.330.751
TRANSPORTES MS GAITA	3.000.000
REVOLLO CASTRO JUAN	3.000.000
CORPORACION CENTRO C	2.565.000
SINCELEJO TELEVISION	2.550.000
SODEXO SERVICIOS DE	2.529.513
INGENIO & ENTRETENIM	2.363.128
ROMERO PRADA MERCEDE	2.230.000
PORTNOY CANTILLO MA	2.100.000
JINETE DAZA FREDIS A	2.000.000
SUAREZ LICONA SILSA	1.800.000
ALCAZAR ALVAREZ ARNU	1.730.000
SOPROAS SA	1.415.825
CORPORACION CULTURAL	1.410.000
CM CANAL MONTERIA S.	1.380.000
DEPORTES VERA LIMA	1.299.849
VEGA MIZGER HERNANDO	1.290.000
COORPORACION CULTURA	1.254.000
BALLESTEROS CALLE PA	1.230.000
VITAL ARRIETA JOSE A	1.230.000
COHEN AGUILERA SILV	1.230.000



BURGOS MARTELO OLGA	1.230.000
GUERRA DE LA OSSA IS	1.230.000
NEGRETE PEÑA HUMBERT	1.230.000
GUERRERO GARCES FRED	1.230.000
BARRIOS HERNANDEZ OS	1.230.000
DEL RISCO DUARTE ANT	1.230.000
NAVARRO SALGADO RICA	1.230.000
CANENCIA ATENCIO MIG	1.230.000
GARCIA OROZCO LUIS A	1.230.000
PALMA PETRO RAFAEL R	1.230.000
FLOREZ BENITEZ JESUS	1.230.000
JUNTA DE ACCION COMU	1.230.000
HOSANNA COMUNICACIÓN	1.230.000
ORTEGA CARVAL CARLOS	1.230.000
SABALZA BARRIOS OTON	1.230.000
MOUTHON LORDUY CARLO	1.230.000
MIRANDA JIMENEZ ANDR	1.230.000
RAMIRO JOSE LORA ALD	1.230.000
CARVAJAL PEREZ JULIO	1.230.000
FREYLE CHADITH SHADI	1.200.000
AMARIS VILLAMIL LUIS	1.200.000
ROLDAN MUÑOZ VICTOR	1.140.000
SANTOS VARGAS SANTOS	1.140.000
FUNDACION PLAYAMAR	1.110.000
NAVARRO DIAZ EDER RA	1.080.000
CORCHO VERGARA MILCI	1.080.000
CORPORACION POPULAR	1.080.000
ASOCIACION COMUNITAR	1.080.000
GOMEZ PEREZ MAGOLA M	1.050.000
CORPORACION CULT Y C	990.000
CORP ZARAGOZA DIGIT	990.000
FUNCALCULTUR	990.000
LOPEZ PALENCIA MIGUE	990.000
CORRO SARZA EDILBERT	900.000
HERRERA ROMERO OSWAL	900.000
PRIMER TIEMPO COMUNI	892.548
LAFaurie MEJIA FERNA	860.000
EDITORIA DEL MAR S.A.	853.868
3A PUBLICIDAD & MERC	798.000
VEGA DURANGO VLADIMI	500.000
VERGARA STAVRO HERNA	500.000



MAHUAD BERTEL DIANA	400.000
RUIZ ARRIETA RAFAE	400.000
VALDES VALDES PEDRO	380.000
CATALAN COHEN ELISEO	320.000
TRANSPORTES GONZALE	320.000
INVERCOMER DEL CARIB	250.287
CHUBB SEGUROS COLOMB	242.006
HOTELES DE CORDOBA S	224.497
TORRES TORO DIDIER	201.900
CARMONA MORENO DANIE	108.000
GARCIA PEREZ LORENA	106.540
DUQUE SALAZAR FRANCI	96.902
MAKRO DE COLOMBIA S.	95.400
EMPRESA COMERCIAL DE	77.000
ASSVIDA LTDA	58.964
SR WOK ORIENTAL BUFF	34.400
ZAPATA LOAIZA LUZ MA	4.741
	2.574.094.182

DONACIONES

FUNDACION SURTIGAS	571.000.000
	571.000.000
	11.805.039.548

* EL 100% DE LOS HONORARIOS DEL REVISOR FISCAL, QUEDA REGISTRADO EN EL 2DO. SEMESTRE DEL AÑO. CONTRATO DE ABRIL A DIC/2017, FUE APROBADO JULIO 2017

**INFORME DE SOSTENIBILIDAD 1 DE JULIO A 31 DE DICIEMBRE DE 2017 - NIIF****SALARIOS Y PRESTACIONES, VIATICOS, ETC.**

GERENTES	1.096.327.580
----------	---------------

CONTRIBUCIONES

MINISTERIO DE MINAS Y ENERGIA	269.116.316
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA	33.835.505
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS	1.224.694.000
	1.527.645.821

HONORARIOS JUNTA DIRECTIVA

ANAYA ABELLO RODOLFO	12.553.622
MERCADO GONZALEZ AQUILES	12.553.622
NULE AMIN GUIDO ALBERTO	12.553.622
ROSADO FERNANDEZ DE EDUAR	10.328.038
FERNANDEZ MALABET RICARDO	8.852.604
ALCOCER ROSA ROBERTO LEON	7.377.170
PEREIRA VISBAL RAMON	7.377.170
VALENCIA ZUÑIGA SILVANA	7.377.170
	81.940.464

HONORARIOS REVISORÍA FISCAL

KPMG SAS	176.629.370
	176.629.370

HONORARIOS ASESORÍA JURÍDICA

OPTIMA CONSULTING S.A.S.	501.801.751
IBM DE COLOMBIA & CIA SC	282.842.592
TM DEL CARIBE SAS	176.016.465
GREEN SQA SA	171.950.142
ORION CONTACT CENTER SA	146.310.994
ANKARA SOLUTIONS S A	141.181.727
LUDYCOM S.A	139.884.115
UPSIDE CONSULTING SA	119.958.970
CASTAÑEDA Y VELASCO ASOCIADOS	74.484.000
CHAPMAN & ASOCIADOS SAS	72.395.838
SERES CONSULTING S.A	68.730.730
OPEN SYSTEMS COLOMBIA SA	59.408.929
CONSULTORIA ORGANIZACIONAL	45.732.513



SERVICIOS ESPECIALIZADOS	44.040.744
QUINTERO Y QUINTERO ASESORIAS	41.192.504
INVERLAT COLOMBIA SA	37.989.441
MICROCOLSA STORAGE & SECURITY S.A.S	36.925.074
AMIN PRETEL AMAURY DE JESUS	35.511.358
TECNOCOM TELECOMUNICION	28.069.382
MERCER(COLOMBIA)LTDA	24.132.867
ARQUITECSOFT SAS	23.878.512
DELOITTE ASESORES Y CONSULTORES LTDA	23.443.865
GOMEZ-PINZON ZULETA ABOGADOS S.A.S	22.496.944
ERNST Y YOUNG SAS	19.491.730
NICOLAS PAREJA & ASOCIADOS ABOGADOS SAS	17.712.630
INFORMA COLOMBIA S.A	17.535.504
ORGANIZACION JURIDICA DE COLOMBIA SAS	17.096.338
ULTRAGESTIONES S.A.S	15.677.348
SISTEMAS INTEGRALES DE INFORMATICA SA	15.048.537
SAVA DESARROLLOS INTEGRALES S.A.SINT	15.000.000
MRG ESTUDIOS DE CONFIABILIDAD Y ASESORIAS	14.110.247
R & C BUSINESS CONSULTING LTDA CONSU	12.971.150
PARDO & ASOCIADOS ESTRATEGIAS TRIBUTARIAS S.A.	9.157.602
ASEGURADORA DE CALIDAD SAS - ASECAL SAS	8.263.823
COMPENSAPLAN SAS	7.833.043
ASESORIAS LEGALES Y EMPRESARIALES S.A.S.	4.666.250
MATAMOROS SARMIENTO TATIANA	4.426.302
OLSOFTWARE SAS	2.764.282
DH CONSULTORES EN DESARROLLO HUMANO SAS	2.241.831
GARCIA POVEDA JEANNETE BIBIANA	1.180.842
MC CONSULTORES	960.300
FENALCO	413.301
VANEGAS BELTRAN ABOGADOS ASOCIADOS LTDA	155.571
	2.505.086.088

HONORARIOS INTERMEDIACION DE SEGUROS

ASSVIDA LTDA	121.729.174
DELIMA MARSH S.A.	23.034.717
	144.763.891

OTROS HONORARIOS (INCLUYE ASESORÍA TÉCNICA Y GERENCIAL)

LECTA CORREO LTDA	1.110.949.213
SERVIACTIVOS SAS	968.694.316



DISEÑOS Y CONSTRUCCI	887.469.486
GESYCOBRO	807.945.378
ORION CONTACT CENTER	755.432.562
IM7 INGENIERIA SAS	292.195.508
SORC INGENIERIA S.A.	215.391.953
ENLACE SERVICIOS COM	175.064.560
ARQUITECSOFT SAS	155.633.394
AUTOMOTRIZ Y TECNOLO	151.559.284
TECHNIPIPE LTDA	130.567.330
TECNOCOM TELECOMUNIC	114.678.678
EXPERIAN COLOMBIA SA	89.427.487
LUCASIAN LABS LTDA	81.164.825
ERNST Y YOUNG SAS	76.879.411
LINCO CONSULTORES SA	58.725.047
KPMG SAS	54.319.606
CONSTRUCCIONES TECNI	42.475.853
VISION SOFTWARE SAS	40.215.854
SIMBOLO PUBLICIDAD E	37.411.387
LUDYCOM S.A	35.953.198
GRUPO SPIRA S A S	35.424.690
ANKARA SOLUTIONS S A	30.940.000
LISIM INTERNACIONAL	29.515.302
ASESORIAS LEGALES Y	26.565.100
FITCH RATINGS COLOMB	21.450.663
ESTUDIOS Y CONSULTOR	18.894.050
CONSTRUMAG LIMITADA	16.874.528
RATSEL BUSINESS GROU	14.994.000
DELOITTE ASESORES Y	13.703.277
PARDO & ASOC. ESTRAT	9.467.053
PROMIGAS S.A. E.S.P.	6.226.903
ASEGURADORA DE CALID	5.903.735
MICROCOLSA GRUPO DIG	5.620.046
PROYECTING AM & CIA	2.677.500
RESITER HYGEIA SAS	2.569.062
CONJUNTO RESIDENCIAL	2.411.926
MARENCO TAMARA & CIA	1.861.511
ILC CONSTRUCCIONES S	702.876
BROTCO SAS	319.010
ECA S.A.S CONSTRUCC	192.523
CERTICAMARA S.A	105.080
CONSUMOS	101.359



SHIRLEY ANGULO RODRI	90.000
ROJAS REDONDO CARLOS	78.400
INSTITUTO GEOGRAFICO	58.488
CARMONA BARRETO GREG	48.600
MARENCO MENDOZA ALBE	35.632
LUIS ELIAS MEDINA RO	21.500
JULIO ESQUIVEL PEDRO	12.300
	6.529.019.444

PUBLICIDAD

SIMBOLO PUBLICIDAD E	881.441.328
GRUPO EDITADO S.A.S.	168.052.600
ORGANIZACION RADIAL	150.971.949
CASA EDITORIAL DE L	148.643.100
CARACOL PRIMERA CADE	140.080.536
RADIO CADENA NACIONA	132.758.262
EDITORIA DEL MAR S.A.	111.142.007
VOICE & MARKET SOLUT	102.454.572
IMPRIMA S.A.S.	96.397.184
ION PUBLICIDAD PROMO	94.434.511
BRANDSTRAT SA	55.092.971
CORFERIAS INVERSIONE	47.234.440
COMPAÑIA DE TELEVISI	36.000.000
DELOITTE & TOUCHE LT	31.000.000
CALIDAD GRAFICA S.A	30.305.975
MERLANO POLO YONIS A	28.454.000
CASA PRODUCTORA LTDA	26.109.114
INST DE PATRIM Y CUL	25.000.000
CASA EDITORIAL EL TI	21.594.839
SMARTINFO S.A.S	20.963.827
EDITORIA DEL MAR S.A.	20.242.514
ELECTRIFICADORA DEL	20.000.000
FESTIVAL INTERNACION	20.000.000
GEMA TOURS S.A	20.000.000
CASA PRODUCTORA EVEN	19.837.300
PUNTO CARDINAL COMUN	19.261.605
CORPORACION PROMOTOR	15.000.000
CM CANAL MONTERIA S.	12.150.000
CLUB DEPORTIVO DE SO	12.000.000
INGENIO & ENTRETENIM	11.807.508
SODEXO SERVICIOS DE	10.307.761



FUNDACION VICTOR SAL	10.000.000
SINCELEJO TELEVISION	9.300.000
BIG PASS S.A.S	9.162.466
LATEX DE COLOMBIA S.	8.895.095
ION PUBLICIDAD PROMO	8.266.027
N & D COMUNICACIONES	7.985.356
ORION CONTACT CENTER	7.880.583
CLICK MERCADEO Y MED	7.524.476
GRAN COMUNICACIONES	7.515.805
LIGA DE BEISBOL DE C	7.500.000
SERVICIOS EMPRESARIA	6.919.840
R.I.B. LOGISTICAS S.	5.615.182
CAMARA DE COMERCIO D	5.600.000
VERGARA PEREZ MIGUEL	5.466.667
FUNDACION FERIA GAN	5.250.000
GRUPO EDITADO S.A.S.	5.040.000
ASOCIACION PARA LA E	5.000.000
CORPORACION PARA LA	5.000.000
FUNDACION GUITARRAS	5.000.000
CORP. DE TURISMO Y C	5.000.000
FUNDACION CONSERVATO	5.000.000
CAMARA REGIONAL DE L	4.753.422
CORPORACION CULTURAL	4.050.000
REVOLLO CASTRO JUAN	4.000.000
CASA EDITORIAL DE L	3.286.656
RAMIREZ PEREZ RODRIG	3.280.000
IMPRIMA S.A.S.	2.880.000
EDITORIAL LA REPUBLI	2.702.735
FUNDACION RADIAL OME	2.670.000
NEGRETE PEÑA HUMBERT	2.596.667
DEPORTES VERA LIMA	2.351.992
BARRIOS HERNANDEZ OS	2.186.667
CANENCIA ATENCIO MIG	2.186.667
CARVAJAL PEREZ JULIO	2.186.667
DEL RISCO DUARTE ANT	2.186.667
FLOREZ BENITEZ JESUS	2.186.667
GUERRA DE LA OSSA IS	2.186.667
MOUTHON LORDUY CARLO	2.186.667
NAVARRO SALGADO RICA	2.186.667
VITAL ARRIETA JOSE A	2.186.667
LAFaurie MEJIA FERNA	2.150.000



GONZALEZ KERGUELEN H	2.050.000
PALMA PETRO RAFAEL R	2.050.000
SANTOS VARGAS SANTOS	2.036.667
MAHUAD BERTEL DIANA	2.000.000
TEJEDA RIQUETT NORBE	2.000.000
VERGARA STAVRO HERNA	2.000.000
NAVARRO DIAZ EDER RA	1.920.000
L & M PRODUCCIONES Y	1.831.041
SUAREZ LICONA SILSA	1.800.000
COHEN AGUILERA SILV	1.776.667
AMARIS VILLAMIL LUIS	1.736.667
CORPORACION POPULAR	1.732.800
CORPORACION CENTRO C	1.710.000
BURGOS MARTELO OLGA	1.640.000
JUNTA DE ACCION COMU	1.640.000
VEGA MIZGER HERNANDO	1.640.000
PEÑARANDA GORDILLO J	1.600.000
HOTELES DE CORDOBA S	1.538.600
VEGA DURANGO VLADIMI	1.500.000
FUNDACION PLAYAMAR	1.480.000
ASOCIACION COMUNITAR	1.440.000
HERRERA ROMERO OSWAL	1.400.000
BALLESTEROS CALLE PA	1.366.667
AHUMEDO SIERRA WALBE	1.336.667
COGOLLO COGOLLO DARI	1.333.333
RUIZ ARRIETA RAFAE	1.333.333
CORP ZARAGOZA DIGIT	1.320.000
CORPORACION CULT Y C	1.320.000
FEDERACION NACIONAL	1.300.000
GARCIA OROZCO LUIS A	1.230.000
ALCAZAR ALVAREZ ARNU	1.200.000
CERON MUÑOZ JUAN CAR	1.200.000
CORONEL PUELLO MARIA	1.200.000
ROMERO PRADA MERCEDE	1.200.000
CASTELLON BOTERO ZIL	1.000.000
CORPORACCION COLEGIO	1.000.000
FUNCALCULTUR	990.000
COORPORACION CULTURA	836.000
A & J MEDIOS S.A.S.	800.000
FENALCO	800.000
ALMACENES EXITO S A	683.191



HERNANDEZ MARTINEZ F	666.667
GUERRERO GARCES FRED	546.667
SABALZA BARRIOS OTON	546.667
SALAZAR URZOLA PEDRO	533.333
TORRES BOLIVAR JOSE	533.333
USTA DE PUCHE MIRALB	432.362
CHUBB SEGUROS COLOMB	177.164
TRANSPORTES GONZALE	128.000
MORALES LOPEZ YASMIR	117.100
CARMONA MORENO DANIE	90.000
VIAS DE LAS AMERICAS	30.800
SUPERTIENDAS Y DROGU	29.354
ESTAB. NO FORMALES	21.500
CARDONA ZULUAGA JOSE	5.000
	2.789.890.455

DONACIONES

FUNDACION SURTIGAS	1.487.018.200
	1.487.018.200



Memorando de revisión independiente

Verificación Independiente del Informe de
Sostenibilidad 2017 – Surtigas S.A. E.S.P.

Memorando revisión independiente

Verificación Independiente del Informe de Sostenibilidad 2017

Alcance de nuestro trabajo

Hemos realizado la revisión de la adaptación de los contenidos del Informe de Sostenibilidad del año 2017 de Surtigas S.A. E.S.P. del Conjunto Consolidado de Estándares GRI para la elaboración de informes de sostenibilidad, en adelante "Estándares GRI"

Estándares y procesos de verificación

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con la norma ISAE 3000 - International Standard on Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la International Federation of Accounts (IFAC). Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la Administración, así como a las diversas áreas de Surtigas S.A. E.S.P. que han participado en la elaboración del Informe de Sostenibilidad 2017 y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

Entrevistas con los colaboradores de Surtigas S.A. E.S.P. para conocer los principios aplicados para elaborar el Informe.

Análisis de cómo, a partir del ejercicio de materialidad, se definen los contenidos, la estructura y los contenidos del reporte, de acuerdo a lo sugerido por los Estándares GRI.

Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el informe.

Comprobación, mediante pruebas de revisión con base en la selección de una muestra de la información cuantitativa y cualitativa correspondiente a los contenidos GRI y propios incluidos en el Informe de Sostenibilidad y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de Surtigas S.A. E.S.P.

Responsabilidades de la Dirección de Surtigas S.A. E.S.P. y de Deloitte

La preparación del Informe de Sostenibilidad 2017 de Surtigas S.A. E.S.P., así como el contenido del mismo, es responsabilidad de la organización la cual también es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información.

Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.

Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de la organización de acuerdo con los términos de nuestra propuesta de servicios. No asumimos responsabilidad alguna frente a terceros diferentes a la Dirección de la empresa.

Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por el Código Ético de la International Federation of Accountants (IFAC).

El alcance de una revisión limitada es substancialmente inferior al de una auditoría. Por lo tanto, no proporcionamos opinión de auditoría sobre el Reporte Integrado.



Deloitte & Touche Ltda.
Jorge Enrique Múnera D.
Socio

Confirmación que el Informe de Sostenibilidad 2017 de Surtigas S.A. E.S.P. es preparado de acuerdo con los Estándares GRI en su opción Esencial "de conformidad" con la Guía.

Contenidos básicos generales:

Se confirmó que el informe se ajusta a los requisitos de la opción esencial "de conformidad" con los Estándares GRI en cuanto a los contenidos básicos generales.

Contenidos básicos específicos:

Revisamos el enfoque de gestión y contenidos GRI y propios de los siguientes asuntos materiales:

Asuntos materiales	Indicador GRI y/o Propio de Surtigas S.A. E.S.P. *
Desempeño Económico	201-1. Valor económico directo generado y distribuido
Desarrollo de Nuevos Negocios	Promigas 3. Indicador de nuevos negocios
Gestión Legal y Regulatoria	419-1. Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico
Ética y Anticorrupción	205-1. Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción 205-3. Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas
Desarrollo de soluciones competitivas y Calidad de los servicios al cliente	Promigas 5. Atención de Solicitudes, Quejas y Reclamos de Nuestros Clientes
Integridad y continuidad del servicio	Promigas 8. Eventos de interrupción del servicio Promigas 9. Porcentaje de pérdidas
Gestión sostenible de proveedores	204-1. Proporción de gasto en proveedores locales Promigas 14. Evaluación de desempeño de proveedores
Promoción del Desarrollo Local	413-1. Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo. Promigas 16. Inversión social
Cambio Climático	305-1. Emisiones directas de GEI (alcance 1) 305-2. Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)
Gestión de Recursos y Residuos	302-1. Consumo energético dentro de la organización

Asuntos materiales	Indicador GRI y/o Propio de Surtigas S.A. E.S.P. *
	303-1. Extracción de agua por fuente
	306-2. Residuos por tipo y método de eliminación
Cuidado de la Biodiversidad	304-2. Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad
Seguridad en todos los procesos	403-2. Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional
	Promigas 18. Porcentaje de cumplimiento de condiciones HSE (%), Meta (%)
Gestión del conocimiento	404-1. Media de horas de formación al año por empleado
Desarrollo integral	404-3. Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional
Contribución a la calidad de la educación	Promigas 17. Inversión en Educación
Fortalecimiento del clima organizacional	Promigas 20. Clima organizacional
Salud	Promigas 19. Inversión en salud

Conclusiones

Como consecuencia de nuestra revisión no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el Informe de Sostenibilidad 2017 de Surtigas S.A. E.S.P. contiene errores significativos o no ha sido preparado de acuerdo con del Conjunto Consolidado de Estándares GRI para la elaboración de informes de sostenibilidad, opción Esencial "de conformidad".

Observaciones principales & recomendaciones frente a principios GRI y WBCSD¹

Materialidad

Observaciones Generales

Se resalta el compromiso de la compañía con desarrollar una estrategia de sostenibilidad alineada con su direccionamiento estratégico.

Recomendaciones

Se sugiere seguir fortaleciendo esta práctica e integrar la gestión en sostenibilidad como parte del Balance Score Card de la compañía, de tal manera

¹ Del inglés: "World Business Council for Sustainable Development" (Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sostenible).

Memorando de revisión independiente

que se puedan gestionar de una manera mucho más estratégica todos los asuntos relevantes.

Así mismo, se recomienda revisar la materialidad existente para priorizar y definir los indicadores de gestión que reflejen el desempeño asociado a los asuntos materiales definidos por la compañía.

Compromisos y metas

Observaciones generales

Se resalta que Surtigas S.A. E.S.P. ha identificado retos a los cuales se enfrenta alrededor de sus asuntos materiales.

Recomendaciones

Se sugiere establecer metas en el corto, medio y largo plazo alrededor de la gestión de sus asuntos materiales, que permitan medir el desempeño y avance de la organización respecto a la gestión de sostenibilidad, para así hacer un balance anual sobre metas excedidas o no alcanzadas y definir planes de acción relacionados.

ANEXO 1 Declaración de independencia

Deloitte es una de las mayores empresas en la prestación de servicios profesionales en auditoría, impuestos, consultoría y asesoramiento financiero y de sostenibilidad a organizaciones públicas y privadas de diversas industrias. Con una red global de Firmas miembro en más de 185 países, Deloitte brinda sus capacidades de clase mundial y servicio de alta calidad a sus clientes. Aproximadamente 250.000 profesionales se comprometen a ser estándar de excelencia.

Confirmamos nuestra independencia de Surtigas S.A. E.S.P. Todos nuestros empleados realizan actualizaciones anuales a la Política de Ética donde puntualmente declaramos que no tenemos conflictos de interés con Surtigas S.A. E.S.P., sus subsidiarias y sus grupos de interés.

Deloitte se refiere a una o más de las firmas miembro de Deloitte Touche Tohmatsu Limited ("DTTL"), una compañía privada del Reino Unido limitada por garantía ("DTTL"), su red de firmas miembro, y a sus entidades relacionadas. DTTL y cada una de sus firmas miembro son entidades legalmente separadas e independientes. DTTL (también denominada "Deloitte Global") no presta servicios a clientes. Una descripción detallada de la estructura legal de Deloitte Touche Tohmatsu Limited y de sus firmas miembro puede verse en el sitio web www.deloitte.com/about.

Deloitte presta servicios de auditoría, consultoría, asesoramiento financiero, gestión de riesgos, impuestos, legal, y servicios relacionados a organizaciones públicas y privadas de diversas industrias. Deloitte presta sus servicios a cuatro de cada cinco de las empresas listadas en el ranking Fortune Global 500®, a través de una red global de firmas miembro en más de 150 países, brindando sus capacidades de clase mundial y servicios de alta calidad a clientes, suministrando el conocimiento necesario para que los mismos puedan hacer frente a sus más complejos retos de negocios. Para conocer más acerca de cómo los más de 244.000 profesionales generan un impacto que trasciende, conéctese con nosotros a través de Facebook, LinkedIn o Twitter.

Esta comunicación contiene únicamente información general, ni Deloitte Touche Tohmatsu Limited, ni sus firmas miembros o sus entidades relacionadas (colectivamente, la "Red Deloitte") están, por medio de la presente comunicación, prestando asesoría o servicios profesionales. Previo a la toma de cualquier decisión o ejecución de acciones que puedan afectar sus finanzas o negocios, usted deberá consultar un

Memorando de revisión independiente

asesor profesional cualificado. Ninguna entidad de la Red Deloitte se hace responsable por pérdidas que pueda sufrir cualquier persona que tome como base el contenido de esta comunicación.

©2017 Deloitte Touche Tohmatsu Limited



Memorandum of independent review

On the 2017 Annual Report of Surtigas S.A. E.S.P. issued by
the external assurer

Memorandum of independent review

On the 2017 Annual Report of Surtigas S.A. E.S.P. issued by the external assurer

Scope of our work

We have reviewed the adaptation of the contents of the 2017 Annual Report of SURTIGAS S.A. E.S.P. to the Consolidated set of GRI Sustainability Reporting Standards, hereinafter "GRI Standards".

Verification process

We conducted our work in accordance with ISAE 3000 - *International Standard on Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information issued by the International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) of the International Federation of Accountants (IFAC)*, with the Standard AA1000 *Stakeholder Engagement Standard AA1000SES* (2015).

Our review work consisted in formulating questions to the management, as well as to the various areas of SURTIGAS S.A. E.S.P. who participated in the preparation of the 2017 Annual Report and the application of certain analytical procedures and review testing sample described below:

Interviews with SURTIGAS S.A. E.S.P. employees to know about the principles, management approaches and data consolidation systems applied to prepare the Report.

Analysis of how the content, structure and indicators were defined, based on the materiality exercise according to the GRI Standards.

Analysis of the processes to collect and validate the data presented in the report.

Checking, by sample testing and review of quantitative and qualitative evidence corresponding to the GRI contents and SURTIGAS S.A. E.S.P. internal indicators included in the 2017 Annual Report, and proper compilation from the data supplied by PROMIGAS SA ESP' the sources of information.

Responsibilities of the Management of SURTIGAS S.A. E.S.P. and Deloitte

The preparation of the 2017 Annual Report of Surtigas S.A. E.S.P. and its content are the responsibility of the organization which is also responsible for defining, adapting and maintaining management systems and internal control which information is obtained.

Our responsibility is to issue an independent report based on our review procedures applied.

This Report has been prepared exclusively in the interest of the organization in accordance with the terms of our proposed services. We do not assume any liability to third parties other than the Management of the company.

- We have performed our work in accordance with the Independence regulations required by the etic code of the *International Federation of Accountants (IFAC)*.
- The scope of a limited review is substantially less than an audit. Therefore, we do not provide an audit about the Annual Report.



Deloitte & Touche Ltda.
Jorge Enrique Múnera D.
Partner

Medellín, June 2018

Confirmation that the 2017 Annual Report of SURTIGAS S.A. E.S.P. has been prepared in accordance with GRI Standards: Core option "in accordance".

General aspects:

It was confirmed that the report meets the requirements of the Essential option "in accordance" of the general aspects of the GRI Standards.

Specific aspects:

We reviewed the management approach, GRI an internal indicators of the following material issues:

Material Issue	GRI Disclosures or SURTIGAS S.A. E.S.P. internal indicator*
Economic performance	201-1. Direct economic value generated and distributed
New business development	PROMIGAS 3. New businesses indicator
Legal and Regulatory Management	419-1. Non-compliance with laws and regulations in the social and economic area
Ethics and Anticorruption	205-1. Operations assessed for risks related to corruption 205-3. Confirmed incidents of corruption and actions taken
Development of competitive solutions and Quality of customer services	PROMIGAS 5. Attention to Requests, Complaints and Claims of Our Clients
Integrity and continuity of service	PROMIGAS 8. Service interruption events PROMIGAS 9. Percentage of losses
Sustainable management of suppliers	204-1. Proportion of spending on local suppliers PROMIGAS 14. Supplier performance evaluation
Promotion of local development	413-1. Operations with local community engagement, impact assessments, and development programs PROMIGAS 16. Social investment
Climate change	305-1. Direct (Scope 1) GHG emissions 305-2. Energy indirect (Scope 2) GHG emissions
Resource and waste management	302-1. Energy consumption within the organization 303-1. Water withdrawal by source 306-2. Waste by type and disposal method

Biodiversity conservation	304-2. Significant impacts of activities, products, and services on biodiversity
Security in all processes	403-2. Types of injury and rates of injury, occupational diseases, lost days, and absenteeism, and number of work-related fatalities PROMIGAS 18. Percentage of safe behaviors (%), Percentage of compliance with HSE conditions (%), Goal (%)
Knowledge management and Integral development	404-1. Average hours of training per year per employee 404-3. Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews
Contribution to the quality of education	PROMIGAS 17. Education Investment
Strengthening the organizational climate	PROMIGAS 20. Organizational climate
Health	PROMIGAS 19. Investment in health

Conclusion

As a result of our review, we did not encounter any revelation that leads us to believe that the 2017 Annual Report of SURTIGAS S.A. E.S.P. contains significant errors or has not been prepared in accordance with the GRI Standards, Core option "in accordance".

Recommendations according to GRI principles¹

Context of sustainability / Materiality

General remarks

The company's commitment to developing a sustainability strategy aligned with its strategic direction is highlighted.

Recommendations

It is suggested to continue strengthening this practice and integrate management into sustainability as part of the company's Balance Score Card, so that all relevant matters can be managed in a much more strategic manner.

Likewise, it is recommended to review the existing materiality to prioritize and define the management indicators that reflect the performance associated with the material issues defined by the company.

¹ GRI principles of quality and content: Inclusion of stakeholders, context of sustainability, materiality, completeness, precision, balance, clarity, comparability, reliability, punctuality.

Commitments and goals

General remarks

It is highlighted that Surtigas S.A. E.S.P. has identified challenges that it faces around its material issues.

Recommendations

It is suggested to establish goals in the short, medium and long term around the management of all material issues, which allow to measure the performance and progress of the organization with respect to sustainability management, in order to make an annual balance on goals exceeded or not reached and define related action plans.

ANNEX 1 Declaration of Independence

Deloitte is one of the largest companies of professional services in audit, tax, consulting and financial advisory and sustainability to public and private clients in multiple industries. With a globally connected network of member firms in more than 185 countries, Deloitte brings world-class capabilities and high quality service to its customers. Approximately 250,000 professionals are committed to becoming the standard of excellence.

We confirm our independence from PROMIGAS SA ESP. All our employees perform annual updates to the Ethics Policy which promptly declare that we have no conflicts of interest with PROMIGAS SA ESP, its subsidiaries and its stakeholders.

Deloitte refers to one or more of Deloitte Touche Tohmatsu Limited, a UK private company limited by guarantee ("DTTL"), its network of member firms, and their related entities. DTTL and each of its member firms are legally separate and independent entities. DTTL (also referred to as "Deloitte Global") does not provide services to clients. Please see www.deloitte.com/about for a more detailed description of DTTL and its member firms.

This communication is for internal distribution and use only among personnel of Deloitte Touche Tohmatsu Limited, its member firms, and their related entities (collectively, the "Deloitte network"). None of the Deloitte network shall be responsible for any loss whatsoever sustained by any person who relies on this communication.

Deloitte provides audit, consulting, financial advisory, risk management, tax, legal, and related services to public and private organizations in various industries. Deloitte serves four out of five of the companies listed in the Fortune Global 500® ranking, through a global network of member firms in more than 150 countries, providing world-class capabilities and high-quality services to clients, providing the necessary knowledge so that they can face their most complex business challenges. To learn more about how the more than 244,000 professionals generate an impact that transcends, connect with us through Facebook, LinkedIn or Twitter.

©2018 Deloitte Touche Tohmatsu Limited



INFORME DE GESTIÓN 2017

www.surtigas.com.co