



Informe de Sostenibilidad

2014



84%

SATISFACCIÓN DE CLIENTES

\$COP

1.889

MILLONES EN INVERSIÓN SOCIAL



438

EMPLEADOS DIRECTOS



-26,21%

CONSUMO DE AGUA PER CÁPITA

Índice

04

Introducción

32

Glosario

38

Créditos

13

Nuestra
Empresa

36

Declaración de
Independencia y
Competencia



Introducción

#RepSurtigas

Alcance del Reporte

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Comenta, Comparte y Opina del #RepSurtigas en:    

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

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



La Visión Integral

POR MAGÍN ORTIGA PAREJA,
GERENTE GENERAL DE SURTIGAS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



La Visión de Sostenibilidad

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

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

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

G4, Índice de Sostenibilidad del Dow

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

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



La Visión Regional

POR LUCÍA FADUL TRESPALACIOS
GERENTE DE ZONA SURTIGAS

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

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

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



Nuestra Empresa

#RepSurtigas



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

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

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

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

Respetuosos de la Regulación

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

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

Nosotros

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

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

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

Nuestra Visión

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



Nuestra Misión

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

Avanzando en la Estrategia de Sostenibilidad

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

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

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

Iniciativas de Sostenibilidad que acogemos



Resultados Clave de Rendimiento

Ingresos **518.760**
MILLONES DE PESOS

Utilidad **48.965**
MILLONES DE PESOS

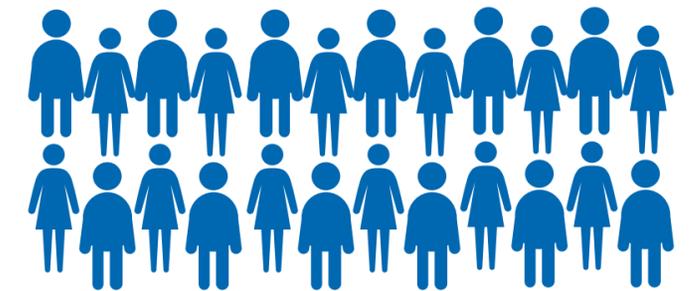
EBITDA **104.146**
MILLONES DE PESOS

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

Satisfacción del usuario

Inversión social **1.889**
MILLONES DE PESOS

84%



11.438
PERSONAS BENEFICIADAS POR LA FUNDACIÓN SURTIGAS

36.814



NUEVAS CONEXIONES

3.389



CONVERSIONES A GAS

632.136

TOTAL DE USUARIOS



1,65 tn

RESIDUOS

5.176,3 Gj

CONSUMO DE ENERGÍA

7.699,55 m³

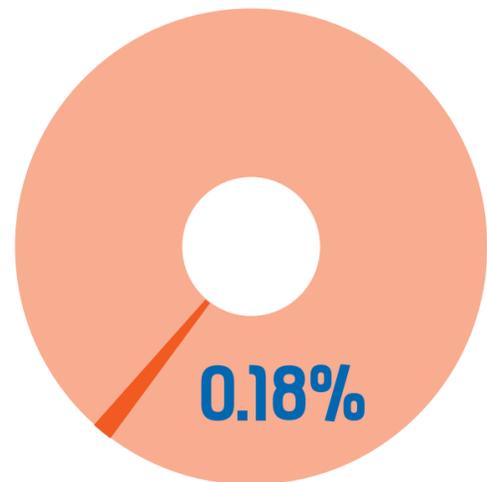
CONSUMO DE AGUA

11

ACCIDENTES LABORALES

11%

REDUCCIÓN DEL CONSUMO



ÍNDICE DE AUSENTISMO

288

AUDITORÍAS A CONTRATISTAS

37%

DE MUJERES EMPLEADAS



PROVEEDORES DEL CARIBE COLOMBIANO

438

EMPLEOS DIRECTOS

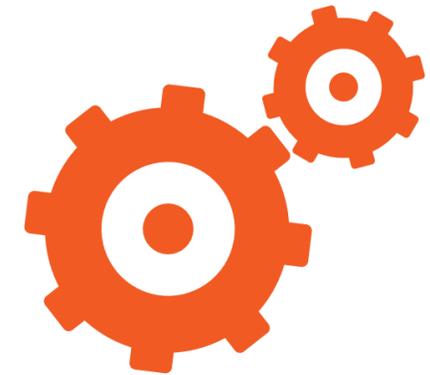
140%

SUPERIOR



SALARIO SURTIGAS SALARIO MÍNIMO DEL PAÍS

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



421

COLABORADORES EVALUADOS



24

COLABORADORES CAPACITADOS EN RSE

5,41%

ÍNDICE DE ROTACIÓN



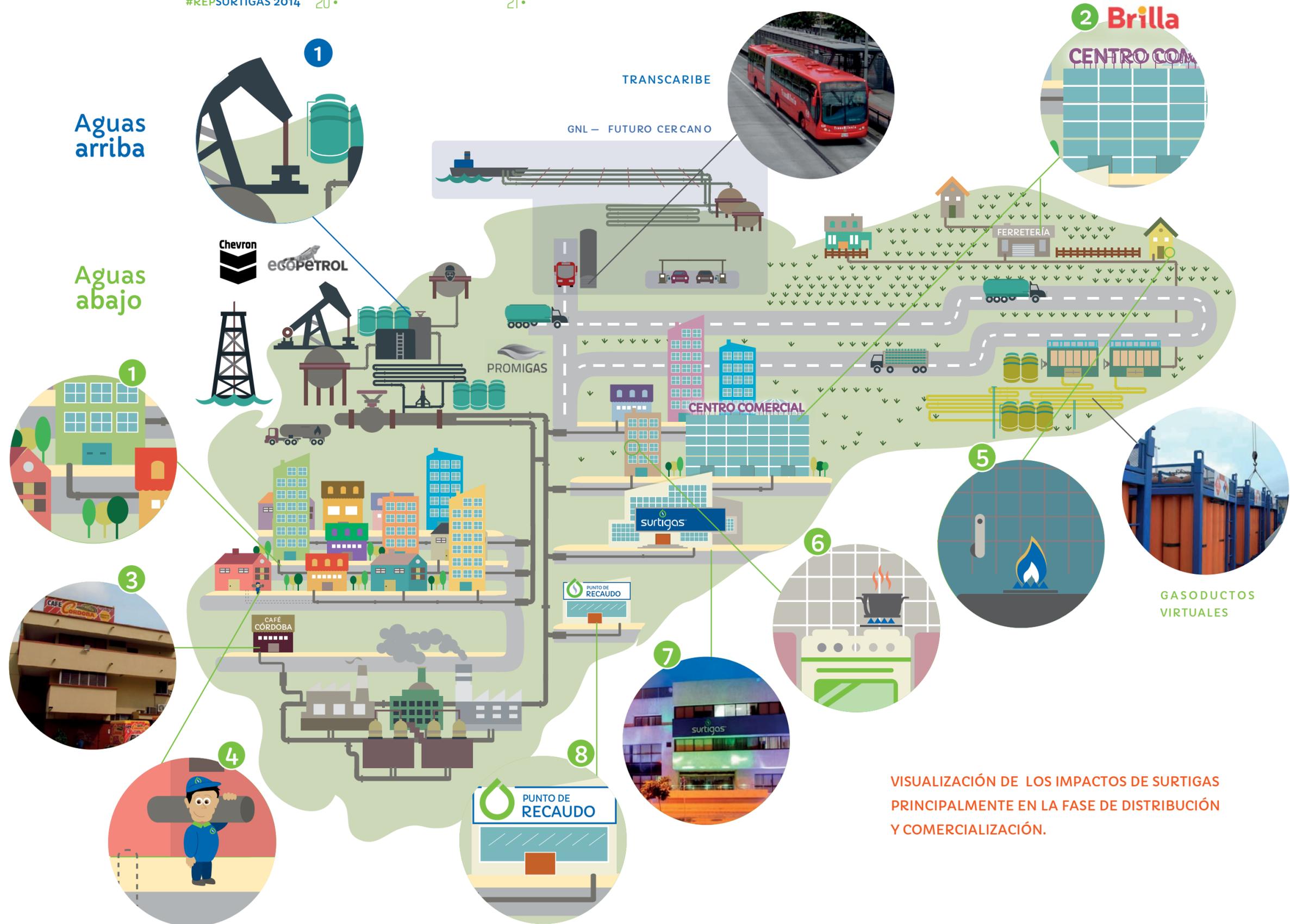
HORAS DE FORMACIÓN POR PERSONA

Cadena de Valor de Surtigas

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

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

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



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

Materialidad

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



Asuntos Relevantes Priorizados en 2014

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

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



DEFINICIÓN DE LOS PILARES DE SOSTENIBILIDAD



Relacionamiento con Grupos de Interés

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

INVOLUCRAMIENTO DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

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

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

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



GRUPOS DE INTERÉS



Voces de Nuestros Grupos de Interés

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

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



PILAR 1



Magín Ortiga Pareja
GERENTE GENERAL DE SURTIGAS



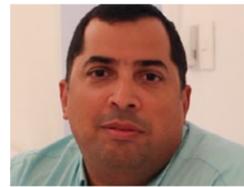
Eduardo Rosado Fernández De Castro
VICEPRESIDENTE DE ASUNTOS CORPORATIVOS DE PROMIGAS



Ciro Lázaro Finamore
GERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO DE SURTIGAS



PILAR 2



Alfredo Chamat Barrios
GERENTE COMERCIAL DE SURTIGAS



Rafael Merlano Contreras
COORDINADOR COMERCIAL DE ZONA NORTE SUCRE



Clientes de la ciudad de Montería
(GRUPO FOCAL)



PILAR 3



Carlos Eduardo Correa
ALCALDE DE LA CIUDAD DE MONTERÍA



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



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



Jóvenes del Departamento de Córdoba
(GRUPO FOCAL)



Daniel Franco
TÉCNICO AGENCIA CANALETE (CÓRDOBA)



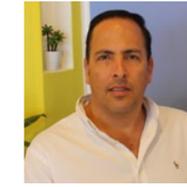
Mauricio López González
DIRECTOR EJECUTIVO DEL PACTO GLOBAL COLOMBIA



PILAR 4



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



Iván Radi Freytes
COORDINADOR DEL PROGRAMA PROEXIT



Izaac Arana Zea
GERENTE DE CONSTRUMAG, EMPRESA CONTRATISTA DE SURTIGAS



Antonio Espinoza Estrada
JEFE TÉCNICO DE DISTRITO CÓRDOBA



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



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



PILAR 5



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



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

OTROS STAKEHOLDERS



Lucía Fadul Trespalacios
GERENTE DE ZONA SURTIGAS



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



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



Armando Macchia Vila
GERENTE DE OPERACIONES DE SURTIGAS

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

Diálogo 2.0, una Práctica Transparente

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

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

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

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

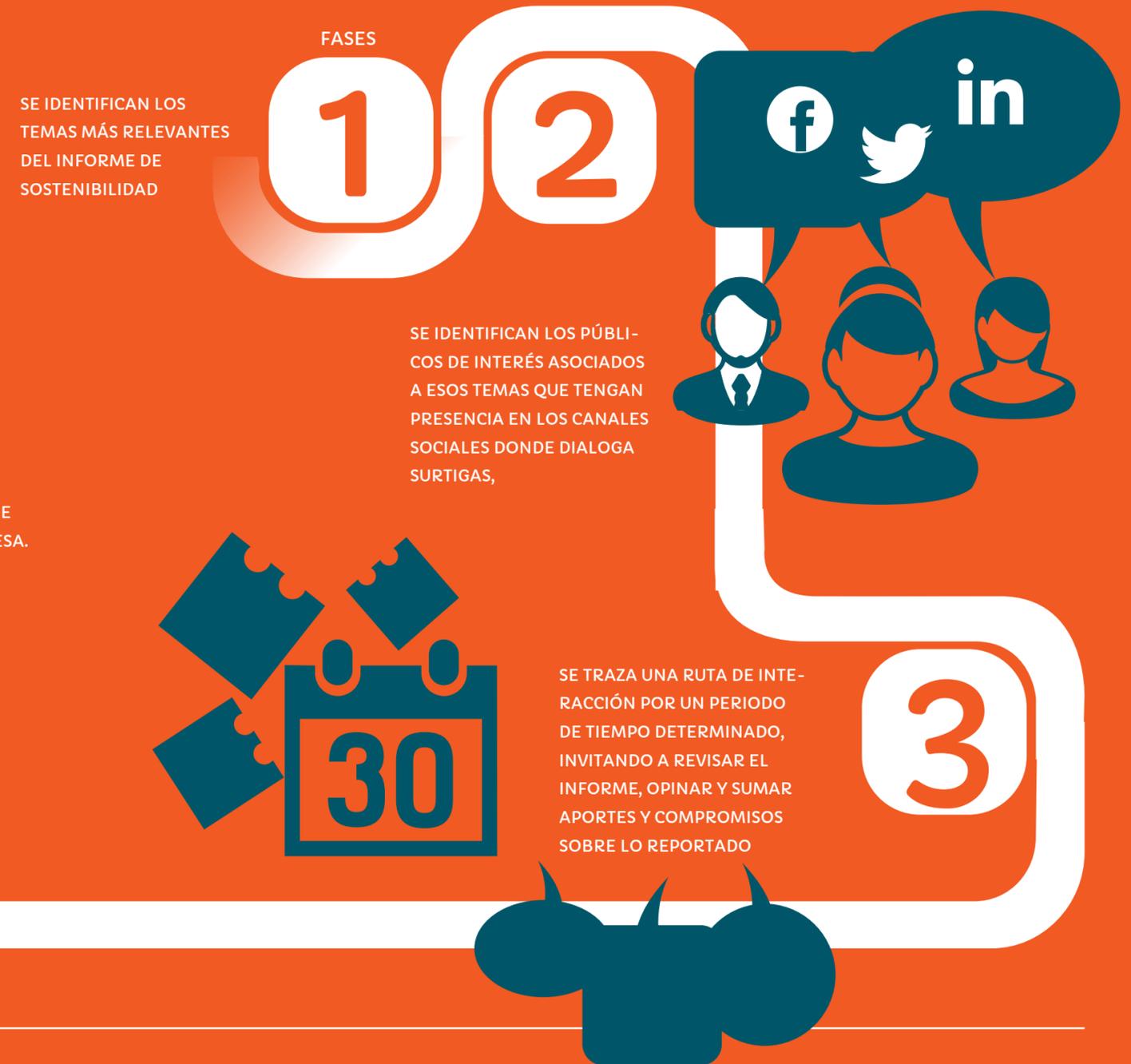


SE PRIORIZAN LAS OPINIONES DE LOS GRUPOS DE INTERÉS Y SE INCORPORAN A LOS PROCESOS DE MEJORA CONTINUA DE LA EMPRESA.



  /funsurtigas
 /fundacionsurtigas
 /fundacion-surtigas

Cómo funciona el Diálogo 2.0



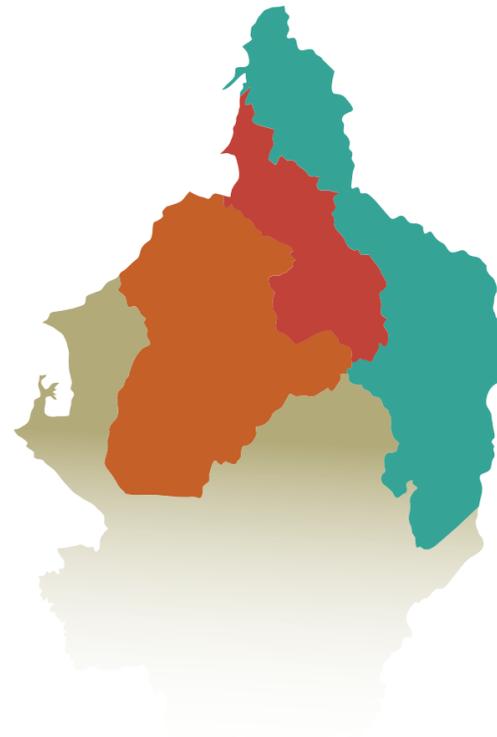
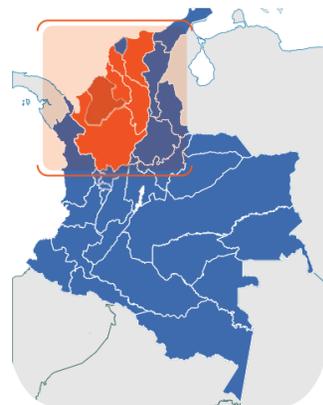
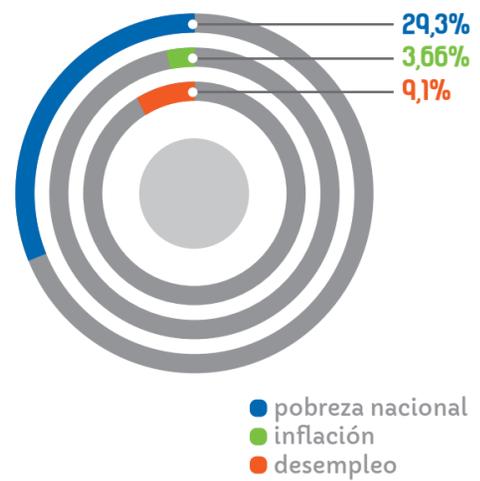
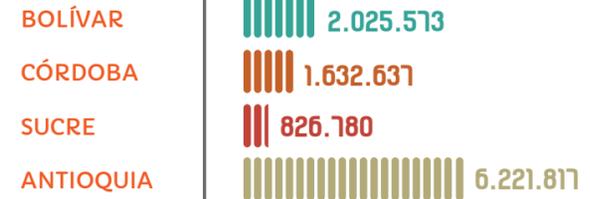
Contexto regional

CANTIDAD DE HABITANTES PAÍS

47.979.553



HABITANTES POR DEPARTAMENTO



PIB (MILLONES)

USD 378

CRECIMIENTO DEL PIB (3º TRIMESTRE 2014)

4,2%

PIB PER CÁPITA

USD 8.031

SALARIO MÍNIMO LEGAL VIGENTE

\$COP 616.000

TASA DE CAMBIO

\$ 2.000,68

PROMEDIO ANUAL POR USD



www.surtigas.com.co

Glosario de Términos



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

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

Cliente: se refiere al cliente del programa Brilla de Surtigas

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

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

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

CREG: Comisión de Regulación de Energía y Gas.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ISSURT: Índice de Sostenibilidad de Surtigas.

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

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

asuntos relevantes de los principales riesgos e impactos negativos.

ODBs: Organizaciones de Base Comunitaria.

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

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

PQR: Peticiones, Quejas y Reclamos.

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

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

SENA: Servicio Nacional de Aprendizaje.

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

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

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

VIS: Viviendas de Interés Social Prioritario.





Declaración de Independencia y Competencia de CapacitaRSE

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

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

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

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

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

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

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

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

Más información sobre CapacitaRSE en: www.cursosderse.com

CAPACITARSE

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

Créditos

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

SU OPINIÓN NOS ENRIQUECE

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

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

<http://bit.ly/EncRepSurtigas2014>

DISEÑO, ILUSTRACIÓN E INFOGRAFÍAS

Estudio Creativo Volando Bajito ®

info@estudiovb.com

<http://www.estudiovb.com>

@estudio_vb

<http://fb.me/estudiovb>

COORDINACIÓN GENERAL

Fundación Surtigas

Barrio Armenia

Cra 47 No. 30-143

Cartagena de Indias, Colombia

(+57) 5 6772900

Responsable Editorial: Eva Meza Rivera

| @EvaMezaCtg

asistente@fundacionsurtigas.org.co

<http://fundacionsurtigas.org/>

@funsurtigas

<http://fb.me/funsurtigas>

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

/fundacion-surtigas

FACILITADORES EXTERNOS

CapacitaRSE

<http://cursosderse.com/>

capacitarse@cursosderse.com

@CapacitaRSE

<http://fb.me/CapacitaRSE>



www.surtigas.com.co