

INFORME ANUAL DE SOSTENIBILIDAD 2013



Gases del Caribe
S.A. E.S.P.
Todo por tu bienestar.

Contenido

1. Mensaje de la Gerencia	3	5. Desempeño Sostenible	23
		a. Entorno y expectativas	23
2. Perfil de la Memoria	5	b. Gestión Administrativa	24
Aspectos Materiales y Cobertura	6	c. Gestión Operativa	26
3. Nuestra organización	9	6. Desempeño Económico	27
a. Hechos históricos	10	a. Proyectos y retos	29
b. Cadena de suministro	12	b. Valor económico generado y distribuido	29
c. Participación en iniciativas externas	13	c. Presencia en el mercado	29
d. Compromiso con iniciativas	14	d. Contratistas y proveedores	30
e. Afiliaciones y alianzas	15	7. Desempeño Ambiental	31
f. Reconocimientos	15	8. Desempeño Social	35
g. Participación de los Grupos de Interés	15	a. Nuestra gente	35
4. Nuestro Gobierno Corporativo	19	b. Nuestra Comunidad	38
a. Comités de Dirección	20	c. Nuestro producto	43
b. Conducta Ética	22	9. Cumplimiento de Estándares	46

1. Mensaje de la Gerencia

Sostenibilidad y transparencia



Satisfacer las necesidades de la comunidad o del mundo actual sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras en satisfacer sus propias necesidades, es la aceptada y más común definición de sostenibilidad. Sin embargo, sabemos que la sostenibilidad no es fácil de conseguir. Constituye un desafío que hay que asumir con la convicción de que es un esfuerzo válido que nos brinda la tranquilidad de andar por el camino correcto. El reto para las empresas reside en orientar los procesos de gestión por los principios de sostenibilidad y en acoger prácticas de gobierno corporativo, sociales y ambientales en forma responsable.

Otro hecho relevante y de mucha actualidad es que igual valor tiene para las empresas el adoptar prácticas responsables en la estructura de gobierno, como el ejercicio y la disciplina de reportar con transparencia y claridad los avances en materia de sostenibilidad.

El reto está en **orientar** los procesos de gestión a los **principios** de **sostenibilidad**.

Gracias al enfoque de sostenibilidad de Gases del Caribe, centrado en valores que refuerzan el compromiso con la sociedad mediante políticas y programas dirigidos a mejorar su calidad de vida y su bienestar, la empresa se ha mantenido por varios años consecutivos como una de las preferidas por los usuarios entre las empresas de servicios públicos de la Costa Caribe. Basados en este enfoque, nuestra gestión durante el año 2013 se caracterizó por obtener resultados altamente positivos, con unos indicadores siempre en crecimiento y con una dinámica organizacional centrada en los grupos de interés. Así lo demuestran investigaciones independientes como la de “Barranquilla cómo Vamos” en la cual la percepción ciudadana con relación al servicio de gas natural que presta Gases del Caribe, pasó del 95% en satisfacción durante el 2012, al 96% en el año 2013.

“Nuestra gestión **durante 2013** mantuvo resultados se caracterizó por obtener **resultados altamente positivos**”

Modelo de Sostenibilidad de Gases del Caribe



Precisamente, partiendo, por una parte, de la confianza que han depositado en nuestra empresa los grupos de interés y, por otra, de de nuestra práctica de mantenerlos informados en forma transparente, hemos elaborado nuestra tercera Memoria de Sostenibilidad, basados en las guías de Global Reporting Initiative, GRI. Aunque somos conscientes de que tenemos aspectos por mejorar en la aplicación de esta metodología, para este periodo hemos querido hacer la transición de la versión anterior 3.1 a la última versión actualizada G4.

Nuestra tercera memoria de sostenibilidad contiene información sobre la incidencia de nuestra empresa, positiva o negativa, en el medio ambiente, la sociedad y la economía. Esperamos que los grupos de interés encuentren en ella todo lo concerniente al desempeño en sostenibilidad y les ayude a comprender todas las acciones estratégicas de nuestra organización.

RAMÓN DÁVILA MARTÍNEZ
Gerente General de Gases del Caribe

2 Perfil de la memoria

La comunicación abierta, transparente y oportuna es, para Gases del Caribe, un principio primordial en la relación con sus grupos de interés. Para este fin se han diseñado diferentes mecanismos de comunicación entre los cuales se encuentra la Memoria de Sostenibilidad.

Presentamos por tercer año consecutivo nuestra Memoria de Sostenibilidad, la cual cubre el período comprendido entre el primero de enero y el 31 de diciembre de 2013. La última Memoria, que cubría el período de 2012, fue publicada y difundida en junio de 2013. La presente Memoria se puede consultar en www.gascaribe.com. Otros sitios de interés relacionados con la información de este Reporte.

Asociación Colombiana de Gas Natural
<http://www.naturgas.com>

Promigas S.A. E.S.P.
<http://www.promigas.com>

Iniciativa Global de Reportes
(Global Reporting Initiative, GRI)
www.globalreporting.org

Comisión de Regulación de Energía y Gas, CREG
www.creg.gov.co

El ciclo de presentación de la Memoria es anual y los contactos para resolver dudas o inquietudes son los siguientes: (G4-30, 31)

Clementina Holguín
Directora Administrativa
e-mail: cholguin@gascaribe.com

Angélica Tarud
Jefe de Comunicaciones
e-mail: atarud@gascaribe.com

La presente Memoria de Sostenibilidad fue elaborada de acuerdo con los protocolos auditables propuestos por Global Reporting Initiative en su guía más reciente GRI G4.

Por ser la verificación externa de la Memoria un proceso voluntario recomendado por el GRI, Gases del Caribe no optará por este recurso teniendo en cuenta la transición de este primer ejercicio bajo las directrices del G4.

Aspectos materiales y cobertura

Para definir el proceso de elaboración de la presente memoria así como el contenido y calidad del informe, Gases del Caribe ha aplicado los Principios y directrices de la Guía G4 del GRI.

Análisis mejores prácticas GRI



Participación de los grupos de interés. Para Gases del Caribe el diálogo y la participación de los grupos de interés constituyen una prioridad fundamental y la razón de ser de la organización. El proceso de identificación, expectativas y mecanismos de comunicación se detalla en el apartado correspondiente al diálogo con los grupos de interés.

Contexto de sostenibilidad. El contenido de la memoria expone el desempeño económico, social y ambiental de Gases del Caribe dentro de un marco en el cual se analizan las expectativas del mercado y de los grupos de interés a nivel nacional e internacional. En el capítulo dedicado al desempeño de la organización se amplía este aspecto.

Materialidad. De acuerdo con este Principio la empresa ha tenido en cuenta aquellos aspectos significativos que tienen algún efecto en lo económico, social o ambiental. Igualmente se relacionan aquellos que impactan las percepciones y decisiones de los grupos de interés.

ASPECTOS MATERIALES: ALCANCE Y COBERTURA

ASPECTO	ALCANCE	COBERTURA	
		INTERNA	EXTERNA
Desempeño sostenible	Entorno, expectativas del negocio	Accionistas, Junta directiva, Colaboradores	Gobierno, Entes reguladores, Contratistas, Proveedores.
	Desempeño Administrativo	Accionistas, Junta directiva, Colaboradores	Gobierno, Entes reguladores.
	Desempeño Operativo	Accionistas, Junta directiva, Colaboradores	Usuarios, Entes reguladores, Contratistas.
Desempeño Corporativo y Ética	Estructura de Gobierno	Accionistas, Junta directiva, Colaboradores.	Gobierno, Entes reguladores.
	Ética e integridad	Accionistas, Junta directiva, Colaboradores	Gobierno, Entes reguladores, Contratistas, Proveedores, Usuarios, Comunidad.
Desempeño Económico	Desempeño General	Accionistas, Junta directiva, Colaboradores	Gobierno, Entes reguladores, Contratistas, Proveedores, Usuarios, Comunidad.
	Economía	Accionistas, Junta directiva, Colaboradores	Medios, Gobierno, Entes reguladores, Usuarios.
	Valor económico	Accionistas, Junta directiva, Colaboradores	Medios, Gobierno, Entes reguladores, Comunidad, Usuarios.
Desempeño Ambiental	Gestión del medio ambiente	Accionistas, Junta directiva, Colaboradores	Medios, Gobierno, Entes reguladores, Usuarios.
	Programas e iniciativas	Accionistas, Junta directiva, Colaboradores	Medios, Gobierno, Usuarios, Comunidad.
Desempeño Social	Nuestra gente	Accionistas, Junta directiva, Colaboradores y familias de colaboradores	Medios, Gobierno y Entes reguladores
	Salud y seguridad	Accionistas, Junta directiva, Colaboradores	Medios, Gobierno y Entes reguladores
	Gestión Social	Accionistas, Junta directiva, Colaboradores y familias de colaboradores	Medios, Gobierno y Entes reguladores, Comunidad, Usuarios.
Responsabilidad sobre productos	Salud y seguridad clientes	Accionistas, Junta directiva, Colaboradores	Medios, Gobierno y Entes reguladores, Usuarios.
	Mecanismos de retroalimentación	Accionistas, Junta directiva, Colaboradores	Usuarios, Entes reguladores y Gobierno.
	Incumplimientos y multas	Accionistas, Junta directiva	Usuarios, Entes reguladores y Gobierno.



Gases del Caribe considera que los aspectos materiales, tanto los incluidos en las recomendaciones de GRI como los detectados en los ejercicios de planeación interna, han sido relacionados en esta memoria. En general el contenido es consistente con los protocolos de información de la compañía. Las estimaciones de indicadores y el contenido general del Informe, se basan en los registros del sistema de gestión interno de Gases del Caribe. En el año 2013 no se presentaron cambios significativos con respecto a las operaciones, actividades o en la naturaleza del negocio.

Con el fin de que los grupos de interés tomen decisiones bien fundamentadas y razonables en cuanto al desempeño de nuestra organización, Gases del Caribe ha tomado como base los Principios para determinar la calidad de la memoria como son: equilibrio, comparabilidad, precisión, puntualidad, claridad y fiabilidad.

Guiados por estos Principios y aplicándolos con el mejor criterio para cumplir con el objetivo de la publicación, consideramos que estamos entregando una memoria de sostenibilidad con información útil para los grupos de interés y con una adecuada presentación.

En general el **contenido** es consistente con los protocolos de **información** de la compañía y, en su mayoría, ha sido **avalado por auditorías** externas.

3 Nuestra organización



Gases del Caribe S.A. E.S.P. es una Empresa de Servicios Públicos constituida el 19 de octubre de 1966. Su objetivo principal es el de distribuir y comercializar el gas natural, así como la promoción de su utilización como fuente de energía limpia y eficiente. Con sede central en la ciudad de Barranquilla, Colombia, presta el servicio de distribución del gas natural en la mayoría de los municipios de los departamentos de Atlántico, Magdalena, Cesar y parte de Bolívar.

MERCADO Y COBERTURA DE SERVICIOS

DEPARTAMENTO	POBLACIONES	VIVIENDAS TOTALES	USUARIOS TOTALES	COBERTURA
ATLÁNTICO	66	547.285	492.191	91.33%
MAGDALENA	55	217.176	178.445	84.14%
CESAR	17	113.684	93.802	89.63%
BOLIVAR	16	12.904	10.479	81.66%
TOTAL	154	891.049	774.917	89.23%

A diciembre 31 de 2013

Entre sus inversiones, Gases del Caribe posee participación directa en Gases de La Guajira S.A., Efigas S.A., Energía Eficiente S.A., Extrucol S.A. y Metrex S.A.

Gases del Caribe genera un total de 290 empleos directos en la región, vinculados con contrato a término indefinido, repartidos en 3 sedes de operación con 227 empleados en el departamento del Atlántico, 37 en el Magdalena y 26 en el Cesar. Así mismo, la empresa vincula de manera indirecta a través de empresas contratistas a más de 2.000 empleados.

Como resultado de la gestión desarrollada por Gases del Caribe y sus empresas vinculadas, durante el 2013 la utilidad neta después de impuesto fue de \$119.517 millones de pesos en el 2013, con una variación del 6% con respecto al 2012. Los activos totales presentaron un incremento del 14,3%, al registrar \$916.819 millones de pesos, como resultado de las inversiones realizadas en la construcción de gasoductos y a la vinculación de nuevos usuarios. Los pasivos registraron una variación del 20,8% con respecto al 2012, al cerrar en \$495.625 millones de pesos. El patrimonio creció un 7,5%, al pasar de \$391.888 millones de pesos a \$421.194 millones de pesos en el 2013.

Hechos históricos

•1966

El 19 de octubre se constituye Gases del Caribe S.A.



•1973

Se da a conocer el descubrimiento del campo Chuchupa, en La Guajira, con reservas de siete terapis cúbicos.



•1974

Nace la Sociedad Promotora de la Interconexión de los Gasoductos de la Costa Atlántica, Promigas.

•1977

Se inauguran oficialmente los campos de Chuchupa A y Ballenas en La Guajira. Gases del Caribe inicia el suministro de gas domiciliario en la ciudad de Barranquilla.



•1982

Llega a Sabanalarga, Atlántico, el servicio de gas domiciliario y se expande a otras ciudades, municipios y localidades.

•1967

El 2 de enero la empresa inicia operaciones con la venta de gas propano.

•1978

Comienza el suministro de gas domiciliario a El Rodadero, corregimiento de Santa Marta, departamento del Magdalena.

1985

Se da inicio al servicio de suministro de gas natural en la ciudad de Valledupar, departamento del Cesar.



1988

Gases del Caribe comienza la gestión de recursos para obtener subsidios que faciliten la compra de la instalación del servicio para los estratos 1 y 2.



2005

Se crea la Fundación Gases del Caribe con la misión de contribuir a la equidad social y a la reducción de la pobreza por medio de programas enfocados al mejoramiento de la calidad de vida y al desarrollo integral de las personas y sus comunidades.



2009

Se implementa el servicio de Gasoductos Virtuales con el fin de llevar el gas a poblaciones aisladas del sistema nacional de transporte por tubería.

2010

Gases del Caribe es posicionada entre las 25 mejores empresas para trabajar en Colombia, de acuerdo con el estudio realizado por Great Place to Work.



2010

Entre 833 empresas postuladas al Premio Portafolio, Gases del Caribe es escogida como la mejor empresa en Colombia por su prestación de servicio al cliente.

2011-2013

En los resultados de la Encuesta Barranquilla Cómo Vamos (2011, 2012 y 2013) Gases del Caribe se destaca en la percepción ciudadana como una de las mejores empresas de servicios públicos.



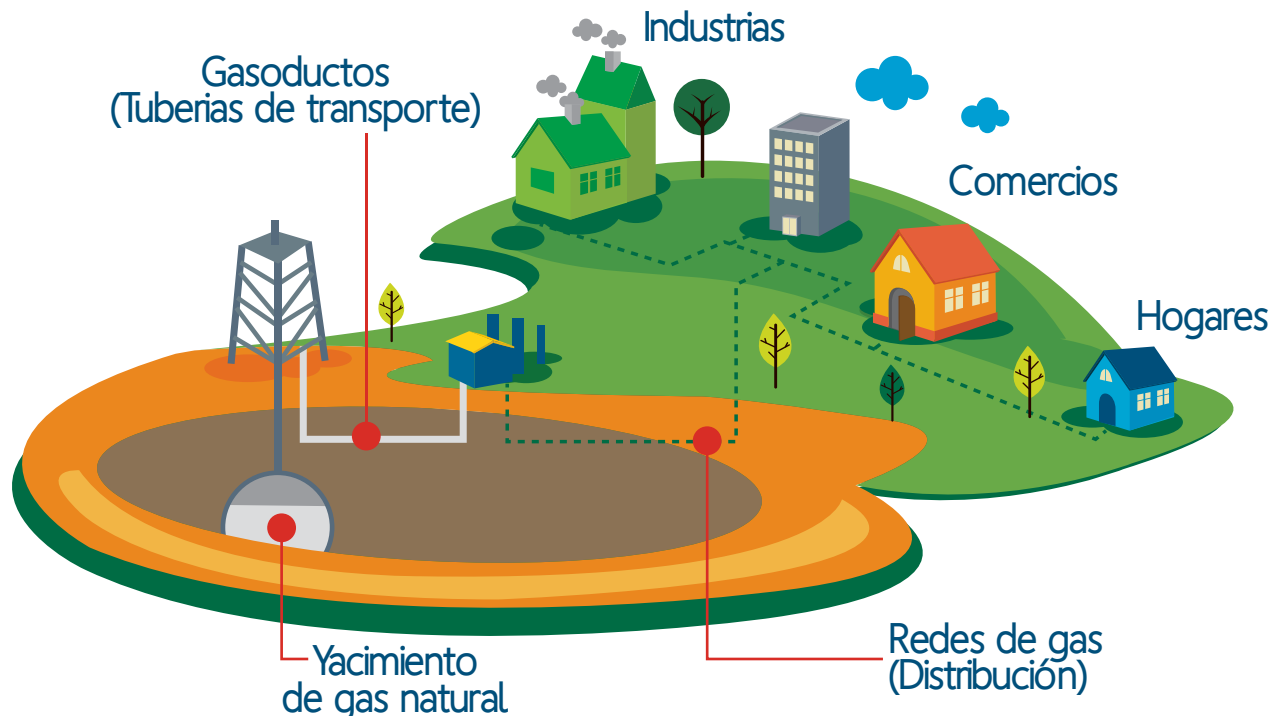
Cadena de suministro

El gas natural se extrae de unos quince pozos de los yacimientos ubicados en La Guajira, denominados Chuchupa A y B, explotados por Chevron y Ecopetrol. De allí, a través de gasoductos de 24 pulgadas de diámetro, se lleva a la estación de Ballenas de donde se transporta por las empresas Promigas y Transportadora de Gas del Interior (TGI) hacia las ciudades por medio de tuberías.

Las empresas transportadoras entregan el gas en la entrada de cada ciudad para su distribución. Gases del Caribe cuenta con tres clases de estaciones de recibo: Las de recepción, las de distrito y las industriales. Las dos primeras están diseñadas para recibir gas natural con destino a una red de distribución, mientras que las industriales surten a los clientes con mayores consumos.

De las estaciones el gas se transporta por tubería de polietileno hasta los sitios de consumo, cubriendo todas las manzanas de los barrios. Para la conexión de un usuario se instala una tubería que parte de la red externa hasta la entrada de la vivienda, en donde se empalma con regulador de presión y un medidor y desde allí se conecta a una tubería (instalación interna) que conduce el gas hasta los puntos de consumo.

Con el fin de brindar un servicio seguro y confiable, todas las tuberías se instalan a una profundidad promedio de 80 centímetros conforme a normas técnicas y jurídicas, y el flujo de gas se controla por medio de válvulas que permiten suspenderlo en caso de presentarse cualquier escape. Adicionalmente, sobre el recorrido de las tuberías se coloca una cinta plástica preventiva de color amarillo a unos 40 centímetros debajo de la superficie, la cual evita que usuarios y operarios de otros servicios públicos puedan averiar la tubería.



Participación en iniciativas externas

Gestión del riesgo



Los riesgos de tipo económico, social o ambiental están presentes en cualquier organización, independientemente de su tamaño o características de operación. Estos riesgos, si no son bien administrados, pueden convertirse en una seria amenaza para la sostenibilidad de la empresa.

En Gases del Caribe los riesgos estratégicos son identificados, evaluados y administrados mediante un modelo de gestión descentralizado con la participación de todas las áreas operativas y administrativas. El modelo incluye el proceso de evaluación, análisis y procedimientos de control que contribuyen a la previsión y prevención de incidentes, o que ayuden a reducir o eliminar el impacto en el evento de que el riesgo se haga presente.

El Plan de contingencia de Gases del Caribe contiene todo el análisis del modelo de gestión de riesgos y provee una serie de guías, lineamientos y procedimientos para hacer frente a emergencias relacionadas con el suministro y escapes de gas natural. Su contenido está regido por el marco jurídico e institucional vigente en Colombia sobre prevención y atención de emergencias, así como por otros lineamientos del orden nacional e internacional.

El Plan contiene las acciones que ha de tomar la empresa con el fin de proteger a las personas, los bienes y el medio ambiente de los riesgos que puedan generarse de las redes de distribución. Dentro del mismo se describe la documentación técnica, guías y procedimientos que facilitan la toma rápida de decisiones.

Compromiso con iniciativas externas



Gases del Caribe, como miembro del Consejo Nacional de Operación de Gas Natural (CNO), entidad asesora de la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), participó en discusiones referentes a políticas y estrategias aplicables al sector del gas. Así mismo, participó en los comités de normas técnicas de la industria del gas en coordinación con el ICONTEC. Por intermedio de Naturgas, agremiación que contribuye al desarrollo del sector, se presentaron comentarios y solicitudes a la CREG, al Ministerio de Minas y Energía, a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y a la Superintendencia de Industria y Comercio.

La empresa gestionó y lideró la certificación en competencias laborales de aproximadamente 200 personas de estratos 1, 2, 3 y 4 en las titulaciones de instalación de sistemas para el suministro de gas combustible en edificaciones, inspección de instalaciones y soldadura de tuberías de polietileno en alta y mediana densidad.

Durante el año 2013 la empresa mantuvo la certificación del Sistema de Gestión de Calidad en ISO 9001, la Unidad Técnica de Inspección bajo la norma ISO 17020 y logró mantener la acreditación ONAC bajo la norma ISO 17025 para el laboratorio de Metrología.



Con el Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA, se continuó con la alianza estratégica para desarrollar procesos de evaluación por competencias en el área técnica. Esta actividad se inició desde el año 2004 y tiene por objetivo ofrecer al personal técnico una formación integral. Para tal fin, la empresa se apoyó en un grupo de certificadores quienes desarrollan este proceso durante todo el año bajo los parámetros del Sistema Nacional para el Trabajo y del SENA.

Afiliaciones y alianzas (G4-16)

AFILIACIONES

Asociación Colombiana de Gas Natural, Naturgas
Asociación Nacional de Industriales (ANDI)
Cámara de Comercio de Barranquilla
Cámara de Comercio Colombo Americana
Asociación Colombiana de Ingenieros (ACIEM)
Asociación Colombiana de Relaciones Industriales y Personal (ACRIP)
Probaranquilla
Consejo Colombiano de Seguridad

Reconocimientos

De acuerdo con los resultados de estudios publicados por los periódicos Portafolio y La República, Gases del Caribe se ubicó en el puesto diez en la categoría de las empresas aliadas con el progreso y el bienestar de la gente por su trabajo con la comunidad y el medio ambiente. También se ubicó en el puesto quince como una de las empresas más admiradas y entre las cinco empresas colombianas con mejor servicio al cliente.

En cuanto al estudio de las 1000 empresas que más vendieron en Colombia, Gases del Caribe ocupó el puesto 151 con unos ingresos operacionales de 572.156 millones de pesos. Estas distinciones nos invitan a seguir trabajando para mejorar la calidad de vida de nuestros usuarios en el marco de nuestros programas de Responsabilidad Social y Servicio al Cliente.

Participación de los grupos de interés

En una labor permanente y que hace parte del ejercicio diario en cada una de las áreas de la compañía, la identificación, análisis y caracterización de sus grupos de interés ha permitido en Gases del Caribe el desarrollo de mecanismos y dinámicas con el fin de planificar y promover su participación, conocer sus expectativas y establecer acuerdos de relación.

Periódicamente el Comité de Responsabilidad Social lleva a cabo el proceso de identificación y selección de los grupos de interés con base en lineamientos estratégicos que analizan a todos los interlocutores que afectan o pueden afectar las actividades y decisiones de la empresa, o que, por el contrario, pueden ser impactadas por la empresa. Este proceso implica la caracterización de todos los públicos con los cuales mantenemos relaciones, la revisión de sus necesidades y expectativas con el fin de ajustar nuestro enfoque de relación y generar nuevos canales de comunicación.

Gases del Caribe mantiene actualmente compromisos o maneja temas de beneficio mutuo con los siguientes Grupos de Interés:

- Accionistas.
- Empleados.
- Clientes.
- Proveedores.
- Contratistas.
- Asociaciones de trabajadores.
- Medios de comunicación
- Gobierno local y nacional.
- Organizaciones No Gubernamentales
- Asociaciones del sector.
- Gremios.
- Comunidad

La relación con los grupos de interés en 2013 mantuvo el enfoque de priorizar la comunicación directa, franca y abierta con cada uno de ellos. En el caso de las comunidades a las cuales se lleva el servicio o en aquéllas donde se planea llevarlo, se efectúan reuniones periódicas de socialización con las autoridades, líderes y familias.

De igual modo se realizan charlas en las escuelas con el fin de enseñar a los estudiantes todo lo concerniente al gas natural. Para los colaboradores, adicional a los medios formales de comunicación, anualmente se efectúa una reunión en cada una de las sedes, en la cual se comparten los logros y objetivos de la Empresa. Con los medios de comunicación se realizan reuniones periódicas en Valledupar, Santa Marta y Barranquilla.

MAPA ESTRATÉGICO DE GRUPOS DE INTERÉS				
AUDIENCIA	INFLUENCIA	PRIORIDAD	LEGITIMIDAD	INTERACCIÓN
	A M B	A M B	A M B	
Usuarios/Clientes	X	X	X	Comunicación directa e indirecta, página web, factura de gas natural, publicidad
Colaboradores	X	X	X	Comunicación directa, comunicación a través de medios formales, reuniones, intranet
Medios de Comunicación	X	X	X	Comunicación directa, comunicados, contacto, telefónico según la coyuntura, convocatoria a ruedas de prensa, reuniones establecidas
Gremios	X	X	X	Reuniones mensuales, comunicación a través de medios electrónicos
Comunidad	X	X	X	Eventos, socializaciones, comunicación directa
Autoridades Locales	X	X	X	Comunicación formal, entrevistas directas, correos electrónicos
Autoridades Regionales	X	X	X	
Autoridades Nacionales	X	X	X	
Proveedores	X	X	X	Comunicación directa, comunicados formales, envíos de correos electrónicos, solicitudes de servicio y/o productos
Contratistas	X	X	X	Políticas, procedimientos, instructivos
SuperIntendencia de Servicios Públicos	X	X	X	Comunicaciones, normas, reuniones, conferencias telefónicas, eventos
SuperIntendencia Financiera	X	X	X	Comunicaciones, normas, reuniones, conferencias telefónicas, eventos

En el proceso de relación con los usuarios a través de los Centros de Atención los temas de mayor relevancia son los derivados de la prestación del servicio. Por ello bimestralmente se realiza una encuesta de satisfacción por cada servicio prestado: ventas, facturación y cartera, revisión segura, PQR y mantenimiento. El estudio, que involucra a más de tres mil usuarios, demuestra además resultados favorables en cuanto a la satisfacción global del servicio al cliente de Gases del Caribe.

En el proceso también se consulta la percepción de los usuarios para mejorar el servicio. Como respuesta se obtienen las siguientes recomendaciones: Disminuir los tiempos de reconexión; mayor claridad en los conceptos y valores en las facturas;

disminuir tiempos de espera en los Centros de Atención al Usuario; disminuir costos y educar al usuario sobre la importancia de la revisión periódica de las redes internas.

Comunicaciones

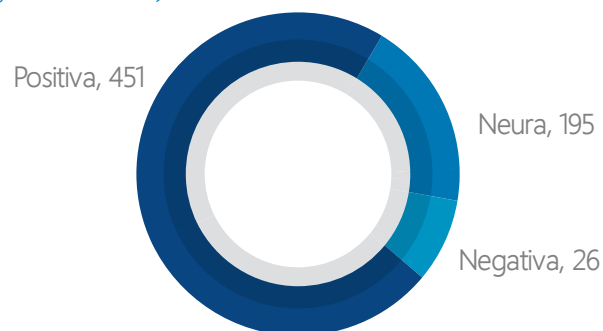
Gases del Caribe mantiene una serie de mecanismos y medios de comunicación con el fin de mantener contacto permanente y de doble vía con sus públicos de interés.

MECANISMOS Y CANALES	DESCRIPCIÓN	PERIODICIDAD
Carteleras Virtuales	Medio interno en el cual se publica información de Interés para los empleados.	Semanal / Cuando lo amerite
Intranet / Tu Conexión	Medio de comunicación interno por medio del cual se logra interacción constante con nuestros colaboradores. Cuenta con enlaces de las aplicaciones de uso frecuente.	Diario
Boletín Informativo	Medio de comunicación de difusión masiva en el cual se publica la información recopilada bimestralmente sobre eventos, noticias del sector, notas de carácter social y difusión de mensajes clave.	Bimestral
Página Web	Medio de enlace e interacción con los usuarios de Gases del Caribe y todas las personas que deseen hacer contacto con la empresa.	Semanal / Cuando las circunstancias lo ameriten.
Comunicados de Prensa	Información de la empresa y del sector de interés para los medios masivos de comunicación	Quincenal/ Cuando las circunstancias lo ameriten

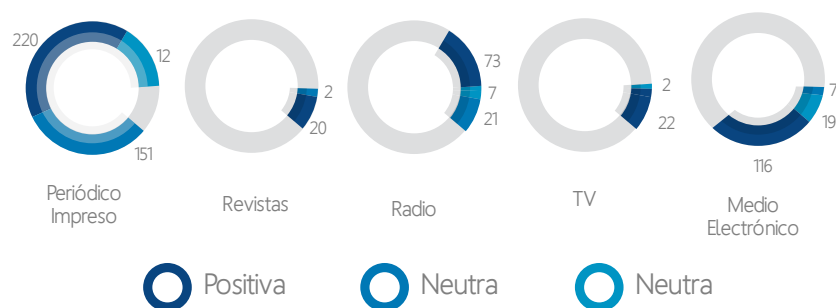
Durante el 2013, la relación con los medios de comunicación y la gestión de prensa Registró resultados favorables. Se destaca la cena de integración de fin de año con el objetivo de estrechar vínculos de c a un grupo de periodistas al Congreso Nacional de Naturgas para ampliar su conocimiento sobre el sector. Así mismo, con el fin de mantener comunicación efectiva con el resto de los públicos de interés de la empresa, se realizó una capacitación en Presentaciones Efectivas y con Alto Impacto, a los líderes de cada área que establecen contacto directo con los públicos

Frecuencia por valoración cualitativa

(Filtrado de valoraciones negativas, neutras, positivas y de interés)



Frecuencia por tipo de medio



Campaña de redes

Durante el 2013, se adelantó la campaña de prevención de daños a las redes de distribución, con los contratistas de las distintas empresas de servicios públicos de Barranquilla y los encargados de la Gobernación del Atlántico para la ejecución de obras civiles en el departamento. Esta campaña tiene como finalidad prevenir accidentes al momento de intervenir espacios donde se ubican redes de distribución de gas natural.



Presentaciones Corporativas

El departamento de Gestión Humana, consciente de la necesidad de fortalecer las habilidades de comunicación de los funcionarios de Gases del Caribe, realizó en conjunto con el departamento de Comunicaciones, el seminario taller **Presentaciones Corporativas de Alto Impacto** A cargo de Voces Consultores y dirigido a los jefes y coordinadores de área de la compañía.

4 Nuestro gobierno corporativo



La estructura de gobierno de Gases del Caribe está conformada por la Asamblea General de Accionistas, la Junta Directiva y la Gerencia General y su equipo de la alta dirección. La Asamblea es el máximo órgano de dirección, anualmente revisa el desempeño general de la empresa y marca su direccionamiento estratégico. La Junta Directiva, por su parte, es elegida por la asamblea y está conformada por cinco miembros principales y cinco suplentes. La retribución de los miembros de la Junta Directiva es establecida por la Asamblea General. Ninguno de los miembros del máximo órgano de gobierno hace parte del equipo ejecutivo de Gases del Caribe.

Las funciones de la Gerencia General y del equipo directivo de la empresa están alineadas directamente con el desempeño de la organización. Son responsables del cumplimiento de los objetivos establecidos anualmente en aspectos económicos, sociales y ambientales.

MIEMBROS JUNTA DIRECTIVA

TITULARES	SUPLENTES
Antonio Celia Martinez Aparicio	Ricardo Fernandez Malabet
José Antonio Franco Reyes	Boris Villa Gallo
Aquiles Mercado Gonzalez	Rodolfo Anaya Abello
José Nickolay Urbina Ibarra	José Alberto Martinez
Rafael Turriago meza	Luis felipe Arrubla

Estructura de gobierno corporativo

Asamblea de Accionistas

Máximo Órgano de Dirección
Una reunión anual

Junta Directiva

Órgano de administración superior. Actúa en representación de los accionistas y guía el enfoque sostenible de la Organización.

Gerencia General - Alta Dirección

Lidera los procesos y ejecuta las directrices de la Junta Directiva. Se reúne mensualmente.

Organigrama general



Comités de dirección

Con el fin de dar cumplimiento a las directrices del órgano de dirección, la gestión económica, ambiental y social es orientada y liderada a través de varios Comités especializados, de acuerdo con cada uno de los procesos.

Comité de compensación

Comité de Junta Directiva conformado para brindar apoyo en la gestión del recurso humano, cuyo objetivo es garantizar bienestar y equidad para los empleados.

Comité de auditoría

Es un comité de Junta Directiva, conformado para brindar apoyo a la gestión de supervisión de este órgano, con el objetivo de asegurar que la organización cuente con procesos fuertes y eficaces relativos a control interno, gestión de riesgos, cumplimiento, ética y estados financieros.

Comité de responsabilidad social y sostenibilidad

El objetivo primordial del comité es el de definir y transmitir a toda la organización la importancia de una actitud responsable y de una filosofía de trabajo comprometida con el desarrollo de políticas y programas dirigidos a fomentar una cultura organizacional renovada y enfocada hacia su entorno económico, social y ambiental que apoye a la sostenibilidad de la empresa.

Comité ambiental

Gestiona los temas ambientales al interior de la empresa. Diseña, implementa, evalúa y administra la gestión ambiental. Hacen parte de este Comité representantes de las áreas que más influyen en la cadena ambiental: Servicios Generales, Informática, Almacén, Archivo, Salud Ocupacional, Laboratorio y Comunicaciones.

Comité técnico y financiero

Está conformado por funcionarios de los departamentos de Ingeniería, Construcciones, Operaciones y Mantenimiento, y la Subgerencia Técnica. Su objetivo es gestionar soluciones a las situaciones relacionadas con la parte técnica de la prestación del servicio de gas natural.

Comité de Compras y contrataciones

Su objetivo es aplicar la política de compras y contrataciones para las adquisiciones de bienes y servicios, dentro de los montos estipulados para tal fin

Misión

Somos una empresa dedicada a la distribución y comercialización de gas natural y a la promoción de su utilización como fuente de energía limpia y eficiente, contribuyendo a elevar la calidad de vida en las poblaciones atendidas, mediante la prestación de un excelente servicio. Contamos con un equipo humano competente, motivado y comprometido con la organización; con una infraestructura tecnológica y de redes adecuada a las necesidades de nuestros usuarios; y con el respaldo patrimonial necesario para el logro de nuestros objetivos. Brindamos rentabilidad a nuestros accionistas, bienestar a nuestros trabajadores y a la comunidad, y protección al medio ambiente.

Visión

Continuaremos como empresa líder en la distribución y comercialización de gas natural, prestando un excelente servicio en el sector residencial, comercial e industrial, y promoviendo nuevas alternativas para su utilización. Mantendremos el reconocimiento de nuestros usuarios al satisfacer sus necesidades energéticas y de prestación de servicios, a través del uso de tecnología de punta, aseguramiento de la calidad y un armónico clima organizacional. Aprovecharemos nuestra experiencia, conocimiento e imagen para crear nuevas unidades de negocios, invertir en empresas afines a la actividad de distribución y comercialización de gas natural, generando así valor para nuestros accionistas.

Valores

Ética: Sentir y obrar en todo momento consecuentemente con los valores, la moral, las buenas costumbres y las mejores prácticas profesionales, respetando las políticas organizacionales.

Respeto: Capacidad para valorar y aceptar a los demás a pesar de las diferencias, relacionándose en un ambiente de cordialidad; a través de conductas de cortesía y amabilidad.

Profesionalismo: Desempeño laboral con calidad, esmero, dedicación y oportunidad, aplicando de la mejor manera los conocimientos adquiridos para ejercer nuestro trabajo con disciplina, mística y calidad.

Honestidad: Tener clara conciencia de lo que está bien y es apropiado en nuestro rol, conducta y relaciones, sin contradicciones ni discrepancias entre el pensamiento, las palabras y las acciones.

Compromiso: Sentir como propios los objetivos de la organización. Apoyar decisiones, prevenir y superar obstáculos, cumplir con los compromisos adquiridos con disposición de servicio y actitud positiva en el cumplimiento de sus responsabilidades.

Servicio: Implica un deseo de ayudar y servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, de esforzarse por resolver sus problemas así como los de todos aquellos que cooperen en la relación empresa – cliente.

Conducta ética

Hacer lo correcto de la manera correcta. Esa es la filosofía en esa es la filosofía en Gases del Caribe que garantiza la transparencia en los negocios y la ética en la relación con los grupos de interés. Las decisiones se toman siempre garantizando máxima integridad dentro de los requisitos de la ley y de las regulaciones aplicables. El Código de Conducta es una herramienta establecida para ayudar a tomar decisiones éticas, enfatizando en la cultura corporativa y en los principios orientadores.

En Gases del Caribe las decisiones comerciales se toman con base en los mejores intereses para la Compañía y sus empresas relacionadas, y no con base en consideraciones o relaciones de índole personal. Por este motivo se ha establecido la 'Declaración de Principios Éticos y Conflictos de Intereses', declaración que ha sido divulgada y aplicada a todo nivel.

Todos los empleados o contratistas tienen la obligación estricta de reportar ante el jefe inmediato, el secretario general o, en caso de que se trate de un directivo, al Gerente General o a la Junta Directiva, cualquier conflicto de interés que se presente.

Hacer lo **correcto** de
la manera correcta.
Esa es la **filosofía**.

5 Desempeño sostenible



Desempeño sostenible

Entorno y expectativas

En 2013, la economía mundial presentó una tendencia a la desaceleración debido principalmente al debilitamiento económico de los países desarrollados. Fue un año difícil y de mucha incertidumbre debido principalmente a la volatilidad internacional asociada a la política monetaria en los Estados Unidos.

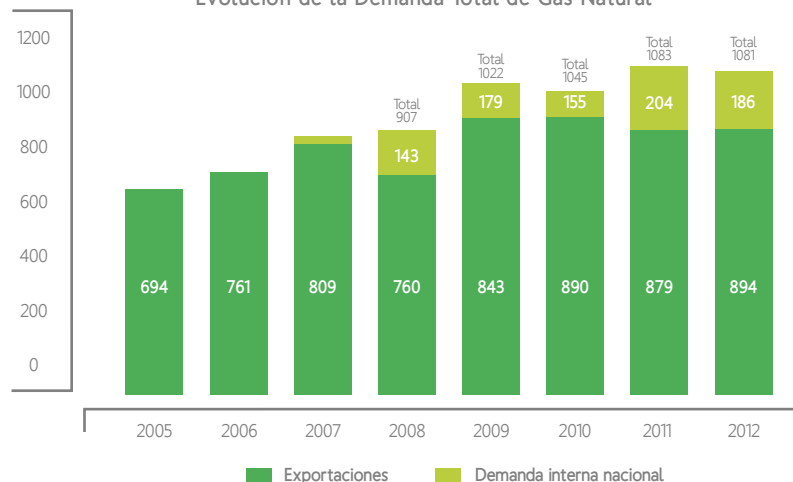
En Colombia, el sector de la construcción se consolidó como el principal motor de crecimiento en la economía, seguido por el sector agrícola. El consumo, la inversión y las exportaciones son los factores que impulsaron el Producto Interno Bruto (PIB) para que registrara un crecimiento aproximado del 4% en este periodo.

El índice de Precios al Consumidor (IPC) presentó una variación acumulada en 2013 de 1,94%, la menor en los últimos cincuenta años; e inferior en 0,50 puntos porcentuales a la registrada en el 2012. La inflación se vio favorecida principalmente por un buen comportamiento de los precios de los alimentos, los cuales registraron una variación anual de 0,86% seguida del rubro de vestuario, transporte y diversión. Se espera que la inflación, en el año 2014, se ubique en un 3%.

El bajo crecimiento de los principales socios comerciales del país como son Estados Unidos y Venezuela, y la contracción de la industria manufacturera colombiana, determinaron que el Banco de la República disminuyera la tasa de intervención

La política de intervención realizada por el Banco de la República en el mercado cambiario local y el anuncio de la Reserva Federal sobre la disminución en los montos de compras de activos durante el año 2013, fueron de los principales factores que contribuyeron a que la tasa representativa del mercado pasara de \$1.768 en diciembre del 2012 a \$1.922 en diciembre de 2013, registrando así una devaluación del 8,74%.

Evolución de la Demanda Total de Gas Natural



La demanda nacional de gas natural tuvo un incremento superior al 17% en comparación con el 2012, impulsado principalmente por el sector termoelectrico, industrial y vehicular. El precio regulado del gas de La Guajira finalizó con una disminución del 6,5%.

La aplicación del nuevo marco regulatorio del mercado mayorista de gas que inició en el cuarto trimestre de 2013, permitió que los agentes del sector comercializaran el gas en un ambiente de precios libres, en el cual los vendedores y los compradores determinaron los precios y plazos de los contratos.

La Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) modificó algunas disposiciones del Código de distribución de gas con relación con los temas de medición, factores de corrección y pérdidas. Igualmente expidió la Resolución 137 de 2013, en la cual estableció la nueva fórmula tarifaria para los usuarios regulados.

Gestión administrativa

En Gases del Caribe consideramos que nuestra permanencia a largo plazo depende de los esfuerzos que realicemos para lograr un desarrollo sostenible dentro de la organización, la región y el país.

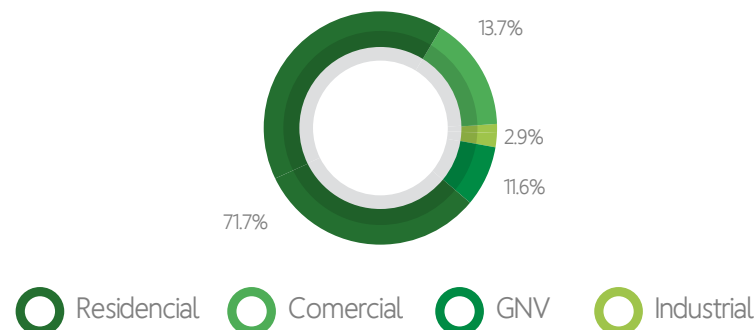
En 2013, alcanzamos importantes logros en todas las áreas, tal como se puede apreciar en el cuadro resumen de nuestros indicadores de desempeño. Sin duda, fue un desafío y hoy nos sentimos orgullosos del esfuerzo realizado.

Uno de estos logros fue la ejecución de 46.167 nuevas conexiones con las cuales se completaron 774.917 usuarios en los departamentos de Atlántico, Magdalena, Cesar y sur de Bolívar, para una cobertura de servicio del 89,3%.

El volumen de gas natural vendido ascendió a mil millones de metros cúbicos en el año 2013. De este volumen, el 13,72% correspondió a ventas destinadas al sector residencial; 11,6% correspondió a gas natural vehicular, mientras que el sector no residencial participó con un 74,7% del total.

La demanda de Gas Natural en el país se incremento un 17%.

Composición Volumen de Gas natural Vendido Año 2013



La estructura de gobierno de Gases del Caribe está conformada por la Asamblea General de Accionistas, la Junta Directiva y la Gerencia General y su equipo de la alta dirección. La Asamblea es el máximo órgano de dirección, anualmente revisa el desempeño general de la empresa y marca su direccionamiento estratégico. La Junta Directiva, por su parte, es elegida por la asamblea y está conformada por cinco miembros principales y cinco suplentes. La retribución de los miembros de la Junta Directiva es establecida por la Asamblea General. Ninguno de los miembros del máximo órgano de gobierno hace parte del equipo ejecutivo de Gases del Caribe.

Las funciones de la Gerencia General y del equipo directivo de la empresa están alineadas directamente con el desempeño de la organización. Son responsables del cumplimiento de los objetivos establecidos anualmente en aspectos económicos, sociales y ambientales.

Durante el 2013, se realizó un seguimiento a las variables determinantes del sector eléctrico, con el fin de vender gas natural en el mercado térmico con la flexibilidad y competitividad que demandan los agentes térmicos.

Por otra parte, se logró poner en marcha nueve proyectos industriales que representan 2.115.000 metros cúbicos al mes, entre los que se destacan el sistema de autogeneración de Alfacer del Caribe y la tercera unidad de autogeneración de Tecnoglass.

En línea con la estrategia de búsqueda continua de abastecimiento competitivo y de generación de ingresos de comercialización de gas para la compañía, la empresa participó activamente en negociaciones de suministro de gas proveniente de los campos menores aislados Brillante, operado por Grantierra, y de Arjona, operado por Vetra y Ecopetrol. Por otra lado, se adquirió, a través de negociación bilateral, 3MPCD del campo menor Riohacha, operado por Ecopetrol, y se continuó con la comercialización de 2MPCD de gas del campo Serafín, operado por Petróleos del Norte.

Con recursos del Sistema General de Regalías, las gobernaciones del Atlántico, Magdalena y Cesar y del Fondo Especial Cuota de Fomento, se aprobaron subsidios por la suma de \$12.611 millones de pesos para beneficiar la conexión del servicio de gas natural a 33.038 usuarios de los estratos 1 y 2.

En el **2013** más de **cinco mil vehículos** se convirtieron a **Gas Natural**.

Gestión Operativa



La cobertura de redes en 2013 alcanzó un 97,47% para un total de 868.467 viviendas con disponibilidad de servicio. Culminó además la construcción de las redes de distribución para suministrar el servicio de gas natural a través de gasoductos “virtuales” a las poblaciones de Ariguaní, en el Magdalena, y de Bosconia y Copey, en el Cesar.

Se dio inicio al proyecto de interconexión de las poblaciones de Plato con Valledupar y de Fundación con Chiriguana con el objetivo de beneficiar a 34,551 viviendas y dar confiabilidad al sistema de distribución de gas natural.

Gases del Caribe cumplió a cabalidad con el programa de mantenimiento preventivo y correctivo de las redes de distribución, conexiones de usuarios residenciales, comerciales, industriales y no regulados programados para el año 2013, con lo cual sigue garantizando un alto nivel de confiabilidad, continuidad y seguridad en el servicio de gas natural.

Así mismo se realizaron 76.780 revisiones periódicas de las instalaciones de gas de los usuarios de acuerdo con lo establecido en las resoluciones CREG 067 de 1995 y CREG 059 de 2012.

La **cobertura de redes** en 2013 alcanzó un **97,47%** para un total de **868.467 viviendas** con **disponibilidad de servicio**.

Desempeño económico



El aspecto económico de Gases del Caribe es de sumo interés para varios de nuestros grupos de interés (Accionistas, entes reguladores, colaboradores y beneficiarios de la Fundación). Esto es evidente en la relación continua y en los análisis del impacto de nuestra gestión. A continuación presentamos un resumen comparativo de los estados financieros correspondientes a diciembre de 2012 y diciembre de 2013.

Los activos totales presentaron un incremento del 14,3% al cierre de 2013, en comparación con el año anterior, al registrar \$916.819 millones de pesos, como resultado de las inversiones realizadas en la construcción de gasoductos y de la vinculación de nuevos usuarios.

Por su parte, los pasivos registraron una variación del 20,8% con respecto al 2012, al cerrar en \$495.625 millones de pesos. El patrimonio creció un 7,5%, al pasar de \$391.888 millones de pesos a \$421.194 millones de pesos en el 2013.

BALANCE GENERAL

(millones de pesos)

	2012	2013	VAR. (%)
ACTIVO CORRIENTE	160,557	209,502	30.5%
ACTIVO FIJO	79,959	149,665	87.2%
OTROS ACTIVOS	561,789	557,652	-0.7%
TOTAL ACTIVOS	802,305	916,819	14.3%
PASIVO CORRIENTE	110,449	114,110	3.3%
PASIVO LARGO PLAZO	299,968	381,515	27.2%
TOTAL PASIVOS	410,417	495,625	20.8%
PATRIMONIO ACCIONISTAS	391,888	421,194	7.5%
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	802,305	916,819	14.3%

A diciembre 31 de 2013, los ingresos operacionales ascendieron a \$709.832 millones de pesos, lo que significa un aumento del 14,9% con respecto al año anterior, debido al crecimiento en las ventas del volumen del gas y al mayor número de usuarios conectados. Los ingresos por gas representaron un 78% del total de ingresos, seguido por los ingresos de conexiones e internas con un 8,3%.

La utilidad operacional registró un valor de \$142.557 millones en el 2013 frente a los \$122.024 millones del año pasado, lo que refleja un incremento del 16,8%.

Como resultado de la gestión desarrollada durante el 2013 de la compañía y de sus empresas vinculadas, la utilidad neta después de impuesto fue de \$119.517 millones de pesos en el 2013, con una variación del 6% con respecto al 2012.

ESTADO DE RESULTADO

(millones de pesos)

	2012	2013	VAR. (%)
INGRESOS DE OPERACIÓN	617,533	709,401	14.9%
UTILIDAD OPERACIONAL	122,024	142,557	16.8%
UTILIDAD NETA DÉSPUES DE IMPUESTOS	112,844	119,652	6.0%

Los intereses de la financiación se registraron como ingresos operacionales

El Balance General, el Estado de Resultados, el Estado de Cambios en la Situación Financiera, Indicadores y demás soportes de ley requeridos estuvieron a disposición de los accionistas dentro de los términos legales, con lo cual se dispuso en el artículo 447 del Código de Comercio y en los reglamentos estatutarios.

Proyectos y retos 2014

Durante el año 2014, se espera brindar el servicio de gas natural a más de 32.000 nuevos clientes para alcanzar un total de 798.042 usuarios atendidos en nuestra zona de influencia. De igual forma planeamos vender más de 710 millones de metros cúbicos de gas en el próximo año.

Continuaremos en nuestro esfuerzo comercial de fomentar el consumo de gas natural en todos los sectores y continuar con las gestiones necesarias para ofrecer un servicio confiable y seguro con altos estándares de calidad.

Uno de los proyectos clave es la finalización de la construcción del gasoducto de distribución (Plato-Bosconia-Fundación-Valledupar-Cuatro Vientos) que beneficiará a más de 47.000 usuarios en veintinueve poblaciones de los departamentos del Magdalena y del Cesar.

En mayo de 2014 se tiene programada la puesta en servicio del nuevo software Open Smart Flex para nuestros procesos comerciales y operativos, y de esta manera, terminar durante el primer semestre con el programa de implementación de los Estándares Internacionales de Información Financiera (IFRS), establecido por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD).

En el año 2014 la empresa tendrá los nuevos cargos de distribución y comercialización que en materia de tarifas regirán durante los próximos cinco años.

Adicionalmente, las empresas distribuidoras en las que se posee participación accionaria continuarán adelantando inversiones de expansión y esfuerzos comerciales, encaminados a fortalecer su presencia en sus áreas de influencia.

**Fomentar el consumo
de gas natural
en todos los sectores:
Uno de nuestros retos.**

Valor económico generado y distribuido

	2011	2012	2013
Proveedores y contratistas	354.424.770	435.552.899	510.324.064
Empleados	25.147.424	28.167.125	28.751.024
Gobierno-Impuestos	39.572.887	41.797.223	49.323.170
Depredación/Amortiguación (Reinversión)	9.887.731	11.239.512	7.542.502
Accionistas	4.551.366	3.398.788	1.395.816

Presencia en el mercado

Las políticas de compensación de Gases del Caribe no contemplan diferencias entre hombres y mujeres, los salarios están asignados de acuerdo con las responsabilidades y requerimientos del puesto, sin importar el sexo. En promedio Gases del Caribe paga a sus empleados de base un equivalente promedio entre 2 y 3 salarios mínimos legales vigentes en Colombia. El 90% de quienes conforman la alta dirección son nativos de los centros de operaciones de la empresa.

Contratistas y proveedores

En Gases del Caribe, la relación abierta y justa con todos los contratistas y proveedores es la base para una gestión transparente, eficiente y sostenible. Por esta razón nos aseguramos de quienes participan en la cadena de suministros se encuentren alineados con nuestras políticas y respondan a los más altos estándares de integridad y competitividad. La empresa apoya la competencia sana y justa, cumpliendo con las regulaciones antimonopolio, prohibiendo actividades que reduzcan la competencia o que restrinjan el comercio.

Prácticas como la lucha contra la corrupción, el trabajo digno, los derechos humanos, la discriminación, el trabajo infantil y otros, son cuidadosamente evaluadas con los potenciales y actuales proveedores y contratistas. A través de firma especializada realizamos consultas permanentes sobre delitos reputacionales tanto a nivel nacional como internacional. Entre estos delitos se encuentran los siguientes:

1. Enriquecimiento ilícito
2. Narcotráfico
3. Extorsión
4. Rebelión
5. Secuestro
6. Delitos contra la Administración Pública
7. Tráfico de Armas
8. Concierto para Delinquir
9. Delitos contra el Sistema Financiero
10. Tráfico de Migrantes
11. Trata de Personas
12. Financiación del Terrorismo
13. Administración de Recursos Relacionados con Actividades Terroristas

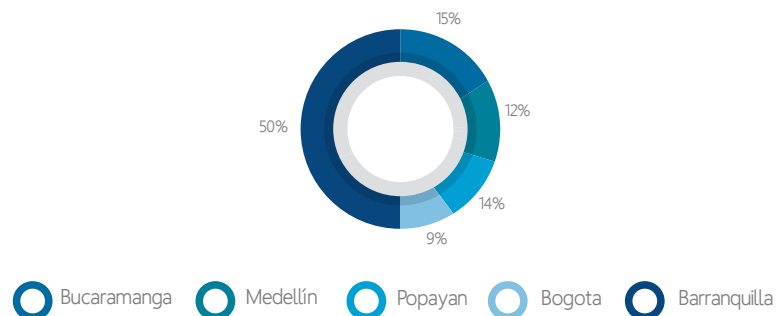
Estos trece delitos son revisados en una diversidad de fuentes: Consejo de Estado, Contraloría, Procuraduría, Corte Suprema, Rama Judicial, Registraduría, DEA, Lista Clinton, Departamento de Justicia, DNE, Interpol, Prensa, Superintendencias y The Security Council de las Naciones Unidas.

“Nos aseguramos de que quienes integran la cadena de suministros mantengan altos estándares de integridad”

Con el fin de mantener una confiable red de proveedores y apalancar el cumplimiento de los exigentes estándares regulatorios, esenciales para operar en el sector, así como los compromisos en las áreas de Responsabilidad Social y Sostenibilidad, Gases del Caribe pertenece a la comunidad online REPRO de Achilles, para los sectores de la energía eléctrica, petróleo, agua y gas. Achilles identifica, califica, evalúa y monitoriza proveedores en nombre de compradores de grandes corporaciones alrededor del mundo. El objetivo es contar con información fiable y generar relaciones de confianza a largo plazo y beneficiosas para ambas partes.

Por otro lado, en Gases del Caribe estimulamos el desarrollo económico del área donde contamos con Centros de Operaciones por medio de esfuerzos que priorizan la compra de bienes y servicios de proveedores locales sobre los nacionales o internacionales.

Participación compras por ciudad



Desempeño ambiental



“Realizamos nuestros **negocios**
de manera **responsable**
con el **medio ambiente**”

Desempeño Ambiental

Basados en el Código de Conducta, Gases del Caribe y sus empresas relacionadas cumplen con el compromiso de realizar sus negocios de manera responsable, protegiendo la salud humana y el medio ambiente, observando todas las leyes y regulaciones aplicables.

Para la implementación de estos compromisos es fundamental el monitoreo, la evaluación y el desempeño del cumplimiento de las leyes, regulaciones, certificaciones y las Políticas Corporativas.

Gases del Caribe cuenta con un programa de Gestión Ambiental mediante el cual se establece un modelo general de acciones de manejo ambiental para la ejecución de las actividades desarrolladas por la Empresa. Entre sus objetivos se encuentran los siguientes:

- Cumplir labores de preservación del ambiente, fomentando acciones orientadas hacia la preservación del medioambiente.
- Prevenir la contaminación del medio ambiente.
- Identificar, valorar y controlar los factores que puedan alterar el medioambiente.
- Garantizar el adecuado manejo de desperdicios y los requerimientos de almacenamiento temporal.
- Adoptar las medidas de prevención, mitigación, corrección o compensación de los impactos y efectos ambientales que se causen por el desarrollo de las actividades de la Empresa.

El gas natural es un combustible limpio y eficiente, con un bajo impacto en el medio ambiente medioambiente y un alto aporte a la sostenibilidad y al mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades. La prestación de nuestro servicio tiene un alto impacto en el desarrollo sostenible, no solo por ser un combustible amigable con el medio ambiente sino porque evita la tala de árboles y previene enfermedades respiratorias en las comunidades rurales, que antes recurrían a otras fuentes energéticas contaminantes para la cocción de los alimentos.



Reciclación

Con el fin de colaborar en la construcción de un comedor infantil para los niños de la Cangrejera, barrio de escasos recursos en el corregimiento La Playa, de Puerto Colombia, los empleados de Gases del Caribe vivieron cuatro semanas de maratónicas jornadas con el concurso de recolección de material reciclable (cartón, papel, botellas PET y papel periódico que, al ser vendido, al ser vendido se convirtió en recursos para aportarle a la Fundación Espíritu de Amor.

La jornada, en la cual se recolectaron 10,8 toneladas de material reciclable, liderada por el comité Ambienta, que superó las expectativas, la calidad de nuestro equipo humano y su compromiso con el Ambiente y con las comunidades vulnerables de nuestro entorno.

Gases del Caribe apoya permanentemente iniciativas de movilización ciudadana que contribuyan al embellecimiento de la ciudad y fomenten la cultura ciudadana en Barranquilla. Por eso, colaboradores de la empresa se dieron cita en el parque Los Fundadores y con escoba, pala y bolsas en mano, participaron en la jornada de limpieza de su entorno.

De esta manera, Gases del Caribe respalda la iniciativa ciudadana "Limpiemos a Barranquilla en una Hora", liderada por la empresa Triple A y la Alcaldía Distrital de Barranquilla, y extendió invitación a toda la ciudadanía para que hagamos de Barranquilla una ciudad más limpia.

Sistema de Transporte Integrado de Valledupar

Con un recorrido experimental en el que participaron autoridades, representantes de los transportadores, medios



Vive Barranquilla limpia

de comunicación y ciudadanos de Valledupar, Gases del Caribe mostró los beneficios de la tecnología a gas en la operación de los buses del Sistema Integrado de Transporte, pronta a implementarse a iniciar en la ciudad.

La prueba piloto, realizada en una buseta utilizada para el recorrido, dio a conocer el confort, la calidad, la economía y lo amigable que es con el medio ambiente este tipo de vehículos que utilizan el gas natural como combustible.

Jorge Baute, Subgerente de Gases de Caribe en la zona Cesar, indicó que “el combustible de los vehículos a gas natural Proporciona un ambiente más puro para la ciudad y brinda economía en la operación de los vehículos, lo cual incide directamente en el impacto al medio ambiente y en un menor costo para los usuarios”.

Certificación por disminución de emisiones de CO2

La firma Garper Energy Solutions, facultada por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, certificó en el mes de octubre de 2013 en la ciudad de Bogotá, a Gases del Caribe en el marco de actividades de adopción de tecnologías de eficiencia energética por dejar de emitir al ambiente 261 toneladas de Dióxido de Carbono, una muestra del compromiso de la empresa por contribuir con el desarrollo sostenible del planeta.

La reducción en las emisiones de CO2 se debe al ahorro significativo en el consumo de energía al migrar de los tradicionales tubos fluorescentes a las modernas lámparas tipo Led, las cuales desde hace más de dos años se han instalado en el 90% de las oficinas en donde Gases del Caribe hace presencia con su servicio.

Este cambio positivo de tecnología, además de representar un ahorro importante en el consumo de energía, evita la



disposición final a la que tienen que ser sometidos los tubos fluorescentes, los cuales al culminar su vida útil se convierten en un riesgo para los seres humanos por contener en su interior partículas de mercurio; un elemento altamente nocivo para la salud.

Entrega de equipos para la medición del aire

Gases del Caribe, en convenio con la Universidad del Norte, hizo entrega al Departamento Técnico Administrativo del Medio Ambiente de Barranquilla, DAMAB, de modernos equipos para la medición de la calidad del aire en la ciudad. Con esta ayuda tecnológica en la que se invirtieron \$75 mil dólares, el DAMAB podrá ejercer un mayor control y seguimiento a la calidad del aire en la capital del departamento del Atlántico.

Cuida tu Mundo

La empresa continuó el reforzamiento de la campaña 'Cuida tu Mundo', cuyo objetivo es llevar a cabo acciones sostenibles que impacten positivamente el medio ambiente. Además del permanente ahorro de vasos desechables, el área de Gestión Documental, a través de la optimización del software Onbase en el área de Atención a Usuarios, logró una disminución de aproximadamente 74.158 impresiones respecto a la producción total de respuestas a peticiones, quejas y reclamaciones de los usuarios, lo cual se traduce en ahorro de papel (aproximadamente 148 resmas), tinta y uso de las impresoras de la compañía, contribuyendo a la reducción de la huella ambiental.

Materiales utilizados

Con base en el diagnóstico contratado en 2012 con una empresa especializada para la identificación de los aspectos ambientales y la definición de los controles que deben implementarse, la Compañía continuó con el manejo de los residuos generados en la sede principal en Barranquilla, tomando en consideración los lineamientos y criterios de manejo establecidos por las Guías del Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (Icontec) para la Gestión Integral de Residuos, y lo dispuesto en el marco legal colombiano vigente en materia de residuos sólidos y normas concordantes.

Uno de los residuos que hacen parte de este plan de manejo es el material de polietileno –tuberías reemplazadas– que ha tenido contacto con el gas natural. Este material es reutilizado para la fabricación de utensilios de aseo, como palas, escobas, traperos, baldes y bolsas. Las tuberías desechadas por mantenimiento son entregadas a una firma especializada con el fin de llevar a cabo el proceso de reciclaje. La cantidad de residuos gestionados en 2013 por disposición final en celda fue de 2.700 kilogramos, y por incineración, 4.000 kilogramos de tuberías de polietileno.

En 2013 se evaluaron nuevos proveedores para la disposición final de los residuos de la sede principal y se seleccionó la empresa Triple A como proveedora para esta labor. En total en 2013 fueron transportados a nivel nacional 6.700 kilogramos de residuos.



En Gases del Caribe la energía eléctrica y el agua se consume básicamente en las instalaciones administrativas para el servicio de los empleados y clientes. Estamos trabajando en mecanismos de medición y definición de indicadores de consumo que nos permitan desarrollar metas específicas de ahorro en cada uno de estos elementos. De igual manera, nos encontramos evaluando y cuantificando los datos de quema de gas, fugas y emisiones por uso de combustible en equipos livianos.

8 Desempeño social



Nuestra Gente

La principal prioridad en Gases del Caribe es la seguridad y el bienestar de su gente. Esto se consigue brindando un ambiente de trabajo seguro, saludable y agradable que permita atraer al mejor talento humano de la región y del país.

En Gases del Caribe garantizamos las condiciones organizacionales que permitan motivar, capacitar, desarrollar y asegurar la permanencia de un recurso humano idóneo y competente. Nuestros colaboradores tienen Garantizados, de manera amplia y permanente, el conocimiento y las competencias necesarias para realizar sus actividades con alto nivel de eficiencia y dentro de un excelente ambiente de trabajo.

290

**EMPLEOS
DIRECTOS**

Indicadores de capacitación y desarrollo

Porcentaje empleados capacitados	100%
Empleados capacitados	80%
Total horas/hombre capacitados	29
Total horas/hombre	28
Inversión total capacitación (\$)	414 MM

El programa de entrenamiento establecido por Gases del Caribe se encuentra alineado con el compromiso de invertir en el desarrollo profesional de sus trabajadores, con el fin de que sus capacidades y experiencias se mantengan acordes con las exigencias del negocio. Adicional a los programas de capacitación, permanentemente se realiza un programa de inducción corporativa para todos los nuevos colaboradores que ingresan a la Compañía.

NÚMERO DE EMPLEADOS	2013
Atlántico	227
Magdalena	37
Cesar	26

Gases del Caribe brindó durante 2013 un promedio de 28 horas de capacitación a cada uno de los colaboradores directos, en temas como servicio al cliente, desarrollo de competencias de liderazgo y normas de procedimientos técnicos. La inversión total en capacitación fue de 414 millones de pesos.

TOTAL EMPLEADOS	GENERO	GENERO
TOTAL EMPLEADOS 290	Hombres 158	Mujeres 132
	Edad promedio 38.3 (años)	Promedio Antigüedad 12.5 (años)
Término Indefinido	290	
No de empleos Contratistas	2000	
No de empleos Generados	2290	

El índice de rotación en 2013 fue del 5% y el porcentaje de variación de la planta de personal fue de 2.4%. Igualmente, el índice de rotación por renunciaciones al cargo fue de 3.4%. Los niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad en 2013 fueron del 100%.

Beneficios laborales

Gases del Caribe mantiene un atractivo paquete de beneficios que contribuyen a una mejor calidad de vida de sus colaboradores. Estos beneficios están enfocados en áreas como el bienestar personal y familiar, salud y seguros. Entre estos se destacan:

- Mejoras en planes Complementarios de Salud.
 - Préstamos para estudios superiores.
 - Préstamos de vivienda
- Actividades bienestar para las familias
Fondo Mutuo de Inversión
Fondo de Empleados

ACTIVIDADES DE BIENESTAR DE PERSONAL	
ACTIVIDAD	PERSONAL DIRIGIDO
Día de la mujer	Todas las mujeres de la organización
Día de la secretaria	Secretarías de la organización
Taller de crecimiento personal (Fundación Ser Capaz)	Martah Corredor
Taller de crecimiento personal (Fundación Ser Capaz)	Sandra Ramirez
Taller de crecimiento personal (Fundación Ser Capaz)	LuzDary Durán
Semana Vacaciones recreativas	Hijos de empleados entre las edades de 4 a 12 años
Agasajo personal Área Técnica	Valledupar
Agasajo personal Área Técnica	Santa Marta
Agasajo personal Área Técnica	Barranquilla
Curso de Cocina	Todos los empleados de la organización
Paseo Turipana	Departamento Control Control
Semana de la Calidad y Salud Ocupacional	Todos los empleados de la organización
Curso de Manualidades	Todos los empleados de la organización
Fiesta Navideña niños	Hijos de empleados entre las edades de 0 a 12 años
Fiesta Navideña Empleados	Todos los empleados de la organización

Fondo de Empleados

El Fondo de Empleados de Gases del Caribe, Fondegases, finalizó el 2013 con un total de 277 asociados activos, quienes se beneficiaron del portafolio de servicios ofrecido en las áreas de vivienda, salud, recreación, asistencia social, educación y capacitación.

El Fondo registró un incremento en la cartera del 5.5% cerrando el año 2013 en \$7.678 millones. Durante el periodo se otorgaron 3.152 millones de pesos, representados en un 48.6% por créditos de libre inversión, seguido por un 38.1% de crédito de vivienda. El restante 13.3% se encuentra colocado en créditos de salud, educación, vehículo, pagos de impuestos, calamidad doméstica y convenios.

Los activos totales de FONDEGASES cerraron en \$9.478 millones, cifra que significó un incremento del 9.8% con respecto al año anterior. Gases del Caribe entrega importantes recursos económicos al Fondo con el fin de apoyar su gestión en beneficio de sus asociados

Igualdad de oportunidades y diversidad

En Gases del Caribe tenemos el compromiso de fomentar un ambiente de trabajo cooperativo y productivo que apoye la diversidad cultural y étnica de nuestro equipo de trabajo. Para ello ofrecemos igualdad de oportunidades de trabajo para todo empleado y solicitante que esté debidamente calificado. En nuestras prácticas de administración y desarrollo del talento humano, incluyendo, entre otras, reclutamiento, contratación, capacitación, promociones y medidas disciplinarias, no discriminamos sobre la base de raza, color, sexo, inclinación sexual, religión, origen, estado civil, edad o discapacidad.

Como principio general, las políticas de empleo y relaciones laborales de Gases del Caribe promueven la igualdad en el lugar de trabajo, eliminando cualquier forma de discriminación. Como prueba fehaciente de la diversidad de género en la compañía, en 2013 la participación femenina alcanzó un 45%, cifra significativa comparada con otras empresas del sector. Esta práctica, que se ha mantenido durante toda la historia de la organización, se enfoca al logro de un punto de equilibrio del recurso humano, donde hombres y mujeres, sin distinción, se integren en equipos de trabajo de alto rendimiento.

45% PARTICIPACIÓN FEMENINA
EN GASES DEL CARIBE

Derechos humanos

En Gases del Caribe nos esforzamos por tratar justamente a todos los empleados, clientes, contratistas, proveedores, socios, miembros de la comunidad y representantes de todo nivel del gobierno, sin importar su género, raza, sexo, color, idioma, religión, origen étnico, opinión política o de otra naturaleza, nacionalidad, inclinación sexual o limitación física. No toleraremos abusos de ninguna clase contra los derechos humanos por parte de nuestros empleados o contratistas. Los abusos contra los derechos humanos incluyen, pero no se limitan a trabajo forzado, discriminación, acoso, uso de la fuerza y revocación de libertad de asociación y pertenencia. En el periodo de esta Memoria ni en la historia de la organización se han recibido reclamaciones sobre derechos humanos.

Salud y Seguridad

De acuerdo con nuestro Código de Conducta tenemos el compromiso de ofrecer un ambiente laboral seguro y sano para el bienestar de todos nuestros empleados. Es política realizar las actividades mediante la aplicación de un sistema de gestión que permita administrar eficientemente los riesgos en las áreas de trabajo.

En un esfuerzo permanente se invierten importantes recursos para identificar y administrar los riesgos asociados a las actividades. De igual modo, se desarrollan programas de promoción y prevención de lesiones o accidentes dentro y fuera del sitio de trabajo.

Los empleados de Gases del Caribe participan en diversos Comités en los que se toman decisiones en los aspectos de salud y seguridad. Uno de ellos es el Comité Paritario de Salud Ocupacional (Copaso), que cumple un papel definitivo en el diseño y la implementación de los programas. El personal que participa en los comités y brigadas de atención a emergencias alcanza el 22% del total de la planta de personal.

CERO FATALIDADES Y ENFERMEDADES LABORALES

Dentro de las estadísticas de desempeño de 2013 cabe resaltar la disminución en el índice de accidentalidad laboral de un 0.63 en el 2012 a cero accidentes en el 2013. Así mismo, el índice de severidad, que representa el número de días dejados de trabajar por accidentes laborales, registro cero novedades en 2013. Este excelente desempeño se debe, en parte, al énfasis en programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos.

	2013
N empleados	290
N At incapacitantes por cada 200000 HHT	129
N días perdidos por cada 200000 HHT	71
Total incidentes sin lesión	8
Total accidentes incapacitantes	4
Total días incapacidad	22

Nuestra Comunidad (G4-SO1, SO2, SO11)

El enfoque social de Gases del Caribe está centrado en la creación y mantenimiento de relaciones de confianza, transparentes, de beneficio mutuo y de respeto con las comunidades donde opera. Todos los programas se encuentran alineados con la Misión de contribuir a mejorar las condiciones de vida de las familias mediante la creación de comunidades preparadas y prósperas.

En 2013 consolidamos el Comité de Responsabilidad Social y Sostenibilidad, cuyo objetivo primordial es definir y transmitir a toda la organización la importancia de una gestión responsable y de una filosofía de trabajo comprometida con el entorno que permitan las buenas prácticas de la gestión de Responsabilidad Social.

“NUESTROS PILARES DE GESTIÓN SOCIAL: EDUCACIÓN Y DESARROLLO EMPRESARIAL”

Fundación Gases del Caribe

Las directrices de este Comité así como de la gerencia general se materializan a través de la Fundación Gases del Caribe, organización sin ánimo de lucro creada en el 2005 con la misión de contribuir a la equidad social y a la reducción de la pobreza por medio de programas enfocados hacia el mejoramiento de la calidad de vida y el desarrollo integral de las personas y sus comunidades.

La estrategia de intervención social de la Fundación está basada en la contribución Al mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la formación de capital social y al fortalecimiento de las instituciones. Así mismo, promueve el diseño y ejecución de proyectos de generación de ingresos para las familias, buscando el desarrollo de mayores capacidades productivas.

La puesta en funcionamiento de las nuevas instalaciones de la Biblioteca Popular del Barrio la Paz, en Barranquilla, ha contribuido al desarrollo de la comunidad, generando desde su infraestructura innovadora distintas alianzas y programas educativos para los más de 45 barrios que directamente se benefician de los servicios que ofrecen sus instalaciones.

Durante el año 2013, se ofrecieron becas al Colegio Experimental de Barranquilla, catalogado como uno de los mejores a nivel nacional, dichos aportes aseguraron el estudio de estudiantes que lograron graduarse y adquirir becas en universidades importantes del país.

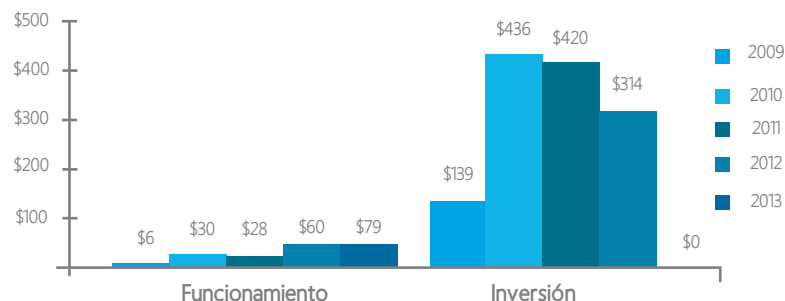
El programa "Todo por tu Bienestar" logró graduar a 28 beneficiarios como "Técnicos laborales en cocina nacional e internacional" certificados por el SENA, brindando así nuevas oportunidades y retos para los graduados.

Con una inversión total de 85 millones de pesos, Gente Estratégica en alianza con Gases del Caribe y la ONG USAID, otorgaron el título de "Técnico Instalador de Redes a Gas" a 28 afrodescendientes beneficiarios del programa Todo por tu Bienestar que lidera la Fundación Gases del Caribe.

SISTEMA DE GESTIÓN SOCIAL



Recursos



Gestión de subsidios

El desarrollo de la tecnología, el aumento de la eficiencia en el consumo de energéticos y la constante preocupación por ser más amables con el medio ambiente, son algunos de los aspectos que hacen del gas natural el combustible del futuro.

Sin embargo, para Gases del Caribe, aparte del enorme beneficio ambiental, la mayor satisfacción de la prestación del servicio está en el campo social y, en especial, en las comunidades vulnerables y en zonas desprotegidas. En 2013, gracias al esfuerzo de la empresa, más de 46 mil nuevos hogares, la mayoría de estratos 1 y 2, empezaron a conocer las ventajas de tener un energético más eficiente, más amable con el ambiente y más económico.

Sin embargo, a pesar de que el gas natural es un servicio de muy bajo costo, seguro y de una disponibilidad garantizada, muchos colombianos se muestran renuentes a su conexión, algunos, por motivos culturales, y, la mayoría, debido a los costos que implica la misma.

De acuerdo con la Comisión de Regulación de Energía y Gas, CREG, “el costo por conexión es el cargo por acometida más el costo del medidor, cuando sea suministrado por la empresa, más una proporción de los costos que recuperen parte de la inversión en las redes de distribución cuando a juicio de la CREG se requiera para estimular nueva inversión de costo mínimo. (Art 90, numeral 94.3 de la Ley 14294)”. El cargo por conexión –establece la CREG- será cobrado por una sola vez y será financiado obligatoriamente por los usuarios de los estratos 1, 2 y 3, en plazos no inferiores a tres años, y se podrá otorgar financiación a los demás usuarios.

Con el propósito de incentivar la masificación del gas natural, las empresas prestatarias del servicio otorgan plazos para amortizar los cargos de la conexión domiciliaria, incluyendo la acometida y el medidor. Con relación a los costos de conexión domiciliaria, acometida y medidor de los estratos 1, 2 y 3, sean en parte subsidiados, Gases del Caribe gestiona recursos del orden nacional, departamental y municipal, los cuales, junto a los aportes de la empresa, permiten que los costos por conexión sean cubiertos, casi en su totalidad, con una baja contribución por parte del usuario. Cabe resaltar que las inversiones de las redes de distribución corren por cuenta de Gases del Caribe.

Gracias a la gestión por la empresa, de recursos del Sistema General de Regalías, las gobernaciones del Atlántico, Magdalena y Cesar y del Fondo Especial Cuota de Fomento, en 2013 se aprobaron subsidios por la suma de \$13.610 millones de pesos para beneficiar la conexión del servicio de gas natural a más de 40 mil usuarios de los estratos 1 y 2.

Aportes y subsidios económicos por parte del gobierno

Aporte Fondo especial Cuota de Fomento -Ministerio de Minas-	\$1.370.138.173	Subsidios al cargo por conexión que beneficiaron a 16.657 usuarios.
Gobernación del Atlántico	\$1.801.574.168	Subsidios a la instalación completa que beneficiaron a 1.575 usuarios.
Gobernación del Magdalena	\$4.391.076.913	Subsidios al cargo por conexión que beneficiaron a 9.632 usuarios.
Alcaldía de Fundación	\$4.951.664.602	Subsidios al cargo por conexión que beneficiaron a 448 usuarios.
Gobernación del Cesar	\$2.478.000.000	Subsidios al 76% del valor de la instalación completa que beneficiaron a 2.487 usuarios.
Alcaldía El Paso	\$2.000.000.000	Subsidios al 33% del cargo por conexión que beneficiaron a 4.816 usuarios.
Total Ayudas Económicas	\$13.610.376.943	

En el mismo periodo en el departamento del Magdalena se realizaron convenios con recursos de Regalías, la Gobernación y las alcaldías para beneficiar a municipios y corregimientos de la Ribera del Magdalena. Fueron entregados 18 mil subsidios, de los cuales la gobernación invirtió 4.800 millones de pesos y Gases del Caribe 20 mil.

Para el 2014 Gases del Caribe tiene planeado llegar al 100% de cobertura de redes en el departamento del Atlántico con el fin de beneficiar a 1.200 viviendas con una inversión equivalente a \$1.500 millones. En el Cesar se beneficiarán 7.464 familias con una inversión de la Gobernación y Alcaldía de \$4.000 millones y por Gasaribe de \$34.000 millones. En el Magdalena se entregaran 19.369 subsidios con una inversión de la Gobernación del Magdalena-Regalías por valor de \$10.000 millones y Gases del Caribe con \$38.800 millones aproximadamente.

El acompañamiento que brinda Gases del Caribe a las alcaldías en los trámites de subsidios ante el gobierno central es permanente. Tan solo el pasado año, la empresa ha gestionado convenios con entidades gubernamentales y alcaldías en localidades como Arroyo Negro (Corregimiento de Repelón), Guaimaral (Corregimiento de Tubará), en Viviendas de Interés Prioritario (VIP) y Viviendas de Interés Social (VIS) en los municipios de Tubará, Campo de la Cruz y Santa Lucía. En estas comunidades fueron entregados 737 subsidios con una inversión aproximada de \$837 millones por parte de la Gobernación del Atlántico y de \$468 millones, por parte de Gases del Caribe.

Crédito Brilla



El crédito Brilla es un reconocimiento que hace Gases del Caribe a los usuarios que han tenido un excelente comportamiento de pago con su factura del gas. Brilla ofrece a los usuarios de gas la posibilidad de acceder fácilmente a un crédito aprobado para financiar bienes y servicios que mejoran la calidad de vida.

Mediante este programa se otorgaron créditos por \$52.827 millones de pesos, con lo que se beneficiaron 56.666 usuarios del servicio de gas natural domiciliario. Desde su inicio, este programa ha favorecido a un total de 322.413 usuarios. La cartera total de Brilla al cierre del año asciende a \$90.692 millones de pesos, con una cartera vencida a más de 60 días de 0,56% del total.

De la mano con nuestros vecinos



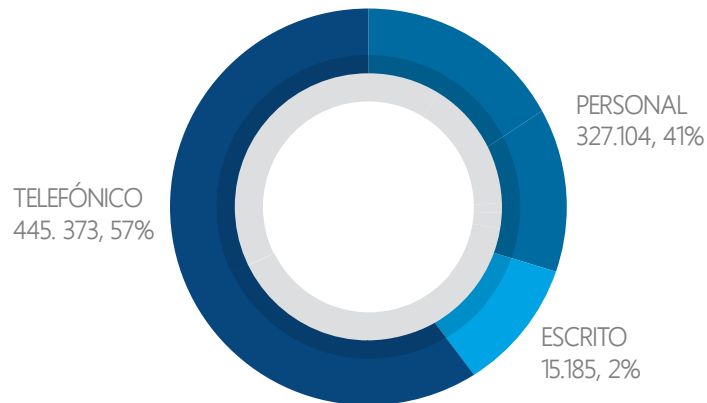
El programa “Buen Vecino” ha continuado consolidándose con la adopción del parque Los Fundadores, en Barranquilla, un valioso espacio para la recreación y el sano esparcimiento que ha sido reconocido como un ejemplo para seguir por toda la comunidad barranquillera.

El parque en 2013 fue el escenario de eventos organizados por la compañía, como la presentación de grupos folclóricos del Carnaval de Barranquilla, la feria de microempresarios apoyados por la Fundación Gases del Caribe, las celebraciones de fin de año y las actividades gastronómicas en fin de año y gastronómicas en el marco de Sabor Barranquilla, en los cuales se logró un acercamiento con la ciudadanía.

Mayor información

<http://www.brillagascaribe.com/Contenido/Default.aspx>

Nuestro Producto



La orientación al cliente es uno de los valores corporativos que orientan la razón de ser de Gases del Caribe. La práctica de este valor nos compromete a considerar que el cliente es fundamental para la empresa y a actuar en consecuencia, siendo pacientes y tolerantes con nuestros clientes, aun en situaciones complejas o difíciles y atendiendo a cada uno con dedicación y voluntad para satisfacer sus necesidades y exigencias.

Con base en lo anterior Gases del Caribe ha adoptado un enfoque proactivo para mejorar la calidad del servicio de atención que ofrece y la eficiencia operacional de sus procesos. Actualmente contamos con procedimientos, herramientas y canales presenciales, no presenciales y en línea, que nos permiten ofrecer un servicio excelente, rápido y efectivo.

Por otra parte, Gases del Caribe cumplió a cabalidad con el programa de mantenimiento preventivo y correctivo de las redes de distribución, conexiones de usuarios residenciales, comerciales, industriales y no regulados, programados para el año 2013, con lo cual sigue garantizando un alto nivel de confiabilidad, continuidad y seguridad en el servicio de gas natural. Gracias a estos programas la empresa no ha registrado ningún tipo de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios.

De acuerdo con los resultados de la encuesta Barranquilla Cómo Vamos, la percepción ciudadana con relación al servicio de gas natural que presta Gases del Caribe, pasó del 95% en 2012, al 96% en el año 2013. Estos resultados positivos son el fruto del trabajo constante que desarrolla la empresa teniendo el servicio al cliente como estrategia de la dinámica organizacional. Es importante destacar que durante todas las entregas de resultados de Barranquilla, Cómo Vamos, Gases del Caribe se ha mantenido como la mejor empresa del sector de servicios públicos en la ciudad y una de las Entidades Estrella de Barranquilla.

LOGROS 2013 Satisfacción al cliente

- PQRS: Se habilitó el canal virtual a través del cual el usuario puede realizar cualquier tipo de solicitud o trámite ante la empresa sin tener que trasladarse a las oficinas.

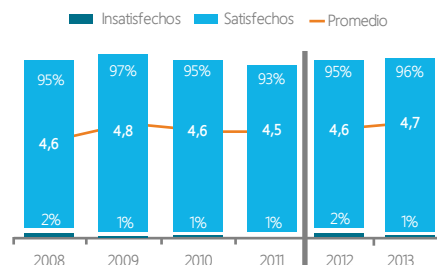
- El nivel de satisfacción con relación al servicio de gas natural pasó del 95% en el 2012, al 96% en el 2013.

- Se ha mantenido como la mejor empresa del sector de servicios públicos en la ciudad.

- El tiempo de atención a usuarios en oficinas se redujo 17,6 minutos con respecto al año 2012.

¿Que tan satisfecho está con el servicio de gas domiciliario?

(De 1 = muy insatisfecho a 5 = muy satisfecho)



Índice Tiempos de atención (minutos)

Concepto	2013	2012	Variación
Tiempo promedio de atención	5,4	4,5	0,95
Tiempo promedio de espera	13,4	31,0	(17,6)

Fuente: Jefatura Atención Usuario 2013

Entidad	Conocimiento						Favorabilidad						Gestión (4 + 5)					
	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Electricaribe	99%	100%	99%	90%	94%	95%	83%	80%	81%	75%	87%	76%	64%	58%	63%	53%	63%	53%
Triple A	99%	99%	99%	92%	93%	94%	93%	88%	87%	92%	93%	86%	74%	70%	71%	69%	69%	60%
Gases del Caribe	98%	99%	99%	92%	94%	94%	97%	98%	98%	97%	93%	93%	79%	78%	91%	86%	70%	70%
Zoologico	-	-	-	87%	91%	89%	-	-	-	99%	95%	94%	-	-	-	85%	76%	70%
Institución Colombiana de Bienestar Familiar	81%	87%	88%	86%	81%	82%	94%	94%	97%	96%	88%	87%	75%	75%	88%	75%	65%	64%
Policia Metropolitana	-	-	-	69%	70%	77%	-	-	-	79%	79%	72%	-	-	-	48%	50%	46%
Área Metropolitana de Barranquilla	-	-	39%	57%	67%	72%	-	-	91%	90%	78%	85%	-	-	69%	62%	57%	53%
Fiscalia	-	-	-	-	73%	72%	-	-	-	-	81%	79%	-	-	-	-	53%	50%
Transmetro	63%	63%	82%	74%	75%	72%	73%	36%	86%	84%	85%	69%	54%	25%	67%	64%	62%	45%

En el estudio realizado por las firmas Ipsos-Napoleón Franco en la ciudad de Valledupar, Gases del Caribe se ubica como la primera empresa con mayor favorabilidad y gestión. En cuanto al nivel de satisfacción en el servicio de gas domiciliario la empresa alcanzó un 94% de favorabilidad.

El departamento de Atención al Usuario demostró su pleno cumplimiento con el aumento del Índice General de Satisfacción del Usuario, el cual pasó de 86,06%, registrado durante el 2012, a 92,51%, registrado en el 2013. Entre los atributos más destacados por nuestros clientes, con puntuaciones superiores al 96%, se encuentra que Gases del Caribe es una empresa que sobresale al momento de:

- Entender los intereses del cliente
- Disposición de funcionarios para ayudar al cliente
- Transmiten confianza y conocimiento al momento de resolver sus peticiones, quejas o reclamos.
- Seguridad al realizar cualquier tipo de transacción

De acuerdo con lo estipulado en la Ley 603 del 27 de julio del 2000, Gases del Caribe ha cumplido con las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor en todos sus procesos. En cuanto al tema de la implementación de datos la empresa ha realizado las siguientes actividades: Modificó su Contrato de Condiciones Uniformes incluyendo los derechos y obligaciones que tienen las partes con referencia a la protección de datos. (<http://www.gascaribe.com/Contenido/Default.aspx?id=788>) Estableció su Política de Tratamiento de la Información y datos personales.

(<http://www.gascaribe.com/Contenido/Default.aspx?id=842>)

96% Satisfacción de los clientes en 2013



Peticiones, quejas y reclamos

Gases del Caribe analizó las causas más representativas que implicaron variaciones al registro de las Peticiones, Quejas y Reclamos entre el año 2012 y 2013. Este ejercicio arrojó los siguientes resultados:

Peticiones: Se registraron 43.635 peticiones por encima de las registradas en 2012, lo cual implicó un aumento del 3.77%. Entre las causas de este incremento se encuentra el aumento del número de usuarios; crecimiento del Programa de Financiación No Bancaria (BRILLA); fortalecimiento del programa de Seguro de Vida (FUTURO SEGURO) con nuevas líneas de productos y coberturas; nuevo programa de venta cruzada a través del Call Center.

Quejas y reclamos: Se registro un incremento de 11.004 en comparación con el 2012, debido principalmente al incremento de los daños en troncales, redes y anillos producto de trabajos de infraestructura realizados por contratistas públicos y privados. Igualmente por el incremento en los escapes debido a la gran cantidad de obras de infraestructura que se ejecutaron durante el periodo en la ciudad de Barranquilla.

Oportunidades de mejoramiento

-Continuar identificando mejoras en los procedimientos administrativos de atención al usuario para reducir el tiempo en que dura el usuario para ser atendido desde cuando llega a la ventanilla de las oficinas.

-Continuar realizando análisis de dimensionamiento de personal en sedes para reducir el tiempo promedio de espera del usuario desde cuando toma un turno hasta ser atendido en menos de 25 minutos.

-Fortalecer el canal telefónico e implementar el canal virtual (página web) de PQR como alternativas más económicas y eficientes para el usuario, movilizand transacciones del canal presencial tradicional.

INDICE MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

CONTENIDOS BASICOS GENERALES

INDICADOR	ASPECTO	DESCRIPCIÓN	PAGINA	COMENTARIO
G4-1	Estrategia y Análisis	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la importancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordarla.	3 y 4	
G4-2	Estrategia y Análisis	Facilitar dos descripciones breves de los principales efectos, riesgos y oportunidades.	3 y 4	
G4-3	Perfil de la Organización	Nombre de la Organización	9	
G4-4	Perfil de la Organización	Marcas, productos y servicios más importantes	9	
G4-5	Perfil de la Organización	Lugar donde se encuentra la sede central de la organización.	9	
G4-6	Perfil de la Organización	Indicar en cuántos países opera la organización y nombrar aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas	9	
G4-7	Perfil de la Organización	Describe la naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	9	
G4-8	Perfil de la Organización	Indicar de qué mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios).	9	
G4-9	Perfil de la Organización	Tamaño de la organización, indicando: YY número de empleados; YY número de operaciones; YY ventas netas (para las organizaciones del sector privado) o ingresos netos (para las organizaciones del sector público); YY capitalización, desglosada en términos de deuda y patrimonio (para las organizaciones del sector privado); y YY cantidad de productos o servicios que se ofrecen.	9	

G4-10	Perfil de la Organización	a. Número de empleados por contrato laboral y sexo. b. Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo. c. Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores externos y sexo. d. Tamaño de la plantilla por región y sexo. e. Indique si una parte sustancial del trabajo de la organización lo desempeñan trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente, o bien personas que no son empleados ni trabajadores externos, tales como los empleados y los trabajadores subcontratados de los contratistas. f. Comunique todo cambio significativo en el número de trabajadores (por ejemplo, las contrataciones estacionales en la temporada turística o en el sector agrícola).	35 y 36	
G4-11	Perfil de la Organización	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.		No reportado
G4-12	Perfil de la Organización	Describa la cadena de suministro de la organización.	12	
G4-13	Perfil de la Organización	Comunice todo cambio significativo que haya tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización		
G4-14	Perfil de la Organización	Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.	13	
G4-15	Participación en Iniciativas Externas	Elabore una lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.	14	
G4-16	Participación en Iniciativas Externas	Elabore una lista con las asociaciones (por ejemplo, las asociaciones industriales) y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	15	
G4-17	Aspectos Materiales y Cobertura	a. Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes. b. Señale si alguna de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes no figuran en la memoria.	6 y 7	

G4-18	Aspectos Materiales y Cobertura	a. Describa el proceso que se ha seguido para el contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto. b. Explique cómo ha aplicado la organización los Principios de elaboración de memorias para determinar el contenido de la memoria.	6 y 7	
G4-19	Aspectos Materiales y Cobertura	Elabore una lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	6 y 7	
G4-20	Aspectos Materiales y Cobertura	Indique la cobertura de cada aspecto material dentro de la organización.	6 y 7	
G4-21	Aspectos Materiales y Cobertura	Indique el límite de cada aspecto material fuera de la organización.	6 y 7	
G4-22	Aspectos Materiales y Cobertura	Describa las consecuencias de las reexpresiones de la información de memorias anteriores y sus causas.	8	
G4-23	Aspectos Materiales y Cobertura	Señale todo cambio significativo en el alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores.	8	
G4-24	Participación Grupos de Interés	Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	15	
G4-25	Participación Grupos de Interés	Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.	15	
G4-26	Participación Grupos de Interés	Describa el enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés.	15 y 16	
G4-27	Participación Grupos de Interés	Señale qué cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés.	16, 17 y 18	
G4-28	Perfil de la Memoria	Periodo objeto de la memoria (por ejemplo, año fiscal o año calendario).	5	
G4-29	Perfil de la Memoria	Fecha de la última memoria (si procede).	5	
G4-30	Perfil de la Memoria	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	5	

G4-31	Perfil de la Memoria	Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir sobre el contenido de la memoria.	5	
G4-32	Perfil de la Memoria	a. Indique qué opción «de conformidad» con la Guía ha elegido la organización.	5	
G4-33	Perfil de la Memoria	a. Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria. b. Si no se mencionan en el informe de verificación adjunto a la memoria de sostenibilidad, indique el alcance y el fundamento de la verificación externa. c. Describa la relación entre la organización y los proveedores de la verificación. d. Señale si el órgano superior de gobierno o la alta dirección han sido partícipes de la solicitud de verificación externa para la memoria de sostenibilidad de la organización.	5	
G4-34	Gobierno	Describa la estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno.	19 y 20	
G4-35	Ética e Integridad	Describa los valores, los principios, los estándares y las normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.	21 y 22	

CONTENIDOS BASICOS ESPECIFICOS

DESEMPEÑO ECONOMICO

G4-EC1	Economía	Valor económico directo generado y distribuido	29	
G4-EC2	Economía	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático	29	
G4-EC3	Economía	Límite de las obligaciones de la organización debidas a programas de prestaciones sociales	29	
G4-EC4	Economía	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno	40 y 41	

G4-EC5	Presencia en el mercado	Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas	29	
G4-EC6	Presencia en el mercado	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas	29	
G4-EC7	Consecuencias económicas indirectas	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios	29	
G4-EC8	Consecuencias económicas indirectas	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos	29	
G4-EC9	Prácticas de Gestión	Porcentaje del gasto en lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.	29	

MEDIO AMBIENTE

G4-EN1	Materiales	Materiales por peso o volumen. Indique el peso o el volumen total de los materiales empleados para producir y embalar los principales productos y servicios de la organización durante el periodo objeto de la memoria.	34	
G4-EN2	Materiales	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados	34	
G4-EN3	Energía	Consumo energético interno	34	
G4-EN4	Energía	Consumo energético interno	34	
G4-EN5	Energía	Intensidad energética.	34	
G4-EN6	Energía	Reducción del consumo energético	34	
G4-EN7	Energía	Reducción de los requisitos energéticos de los productos o servicios.	34	
G4-EN8	Agua	Captación total de agua según la fuente	34	
G4-EN9	Agua	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	34	

G4-EN10	Agua	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	34	
G4-EN11	Biodiversidad	instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad	34	
G4-EN12	Biodiversidad	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad de áreas protegidas o áreas de alto valor en términos de diversidad biológica no protegidas que se derivan de las actividades, los productos y los servicios	31	
G4-EN13	Biodiversidad	Hábitats protegidos o restaurados	NA	Gases del Caribe no opera en hábitats protegidos.
G4-EN14	Biodiversidad	Número de especies incluidas en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones, según el nivel de peligro de extinción de la especie	NA	Gases del Caribe no opera en hábitats protegidos.
G4-EN15	Emisiones	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1)	34	
G4-EN16	Emisiones	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2)	34	
G4-EN17	Emisiones	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3)	34	
G4-EN18	Emisiones	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero	34	
G4-EN19	Emisiones	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero	34	
G4-EN20	Emisiones	Emisiones de sustancias que agotan el ozono	34	
G4-EN21	Emisiones	NOX, SOX, y otras emisiones atmosféricas significativas	34	
G4-EN22	Efluentes y Residuos	Vertimiento total de aguas, según su naturaleza y destino	34	
G4-EN23	Efluentes y Residuos	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	34	

G4-EN24	Efluentes y Residuos	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos	NA	No se han presentado derrames.
G4-EN25	Efluentes y Residuos	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos en virtud de los anexos I, II, III Y VIII del Convenio de Basilea2 y porcentaje de residuos transportados internacionalmente	34	
G4-EN26	Efluentes y Residuos	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de las masas de agua y los hábitats relacionados afectados significativamente por vertidos y escorrentía procedentes de la organización	34	
G4-EN27	Productos y Servicios	Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios	31	
G4-EN28	Productos y Servicios	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que se recuperan al final de su vida útil, desglosado por categoría	34	
G4-EN29	Aspectos regulatorios	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental	NA	No se ha recibido multas por incumplimiento de normas ambientales.
G4-EN30	Transporte	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal	31	
G4-EN31	General	Desglose de los gastos e inversiones para la protección del medio ambiente.		No reportado
G4-EN32	Evaluación Proveedores	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales	30 y 34	
G4-EN33	Evaluación Proveedores	Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas al respecto	31	
G4-EN34	Reclamación ambiental	Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	NA	No se han presentado reclamaciones ambientales.

PRACTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO

G4-LA1	Empleo	Número total y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región	36	
G4-LA2	Empleo	Prestaciones sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad	36	
G4-LA3	Empleo	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo	36	
G4-LA4	Relación Trabajadores-dirección	Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos	36	
G4-LA5	Seguridad y Salud	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral	38	
G4-LA6	Seguridad y Salud	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo	38	
G4-LA7	Seguridad y Salud	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad	38	
G4-LA8	Seguridad y Salud	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	38	
G4-LA9	Capacitación y Educación	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral	35	
G4-LA10	Capacitación y Educación	Programas de gestión de habilidades y formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales	35	

G4-LA11	Capacitación y Educación	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional	35	
G4-LA12	Diversidad e Igualdad de Oportunidades	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	36	
G4-LA13	Igualdad de retribución	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por ubicaciones significativas de actividad	37	
G4-LA14	Evaluación de prácticas laborales proveedores	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales	30	
G4-LA15	Evaluación de prácticas laborales proveedores	Impactos significativos, reales y potenciales, de las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas al respecto	30	
G4-LA16	Mecanismos de reclamación de prácticas laborales	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	NA	No se han presentado reclamaciones sobre prácticas laborales.
DERECHOS HUMANOS				
G4-HR1	Inversión	Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos	30	
G4-HR2	Inversión	Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluido el porcentaje de empleados capacitados	30	
G4-HR3	No Discriminación	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas	30	
G4-HR4	Libertad de Asociación y Negociación Colectiva	Identificación de centros y proveedores en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos	NA	No se han identificado casos de violación al derecho de libre asociación.

G4-HR5	Trabajo Infantil	Identificación de centros y proveedores en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos	NA	No se han identificado casos de explotación infantil.
G4-HR6	Trabajo forzoso	Centros y proveedores significativos con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso, y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso	NA	No se han identificado casos de trabajo forzoso.
G4-HR7	Medidas de seguridad	Porcentaje del personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas o los procedimientos de la organización en materia de derechos humanos relevantes para las operaciones	35	
G4-HR8	Derechos de la población indígena	Número de casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas y medidas adoptadas	NA	No se han presentado casos de violación a los derechos de los pueblos indígenas.
G4-HR9	Evaluación	Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos	36 y 37	
G4-HR10	Evaluación de proveedores en Derechos Humanos	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos	36 y 37	
G4-HR11	Evaluación de proveedores en Derechos Humanos	Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas	36 y 37	
G4-HR12	Mecanismos de Reclamación en Derechos Humanos	Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	37	

SOCIEDAD

G4-SO1	Comunidades Locales	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	38	
G4-SO2	Comunidades Locales	Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales	38	
G4-SO3	Lucha contra la corrupción	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados	38 y 39	
G4-SO4	Lucha contra la corrupción	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	30	
G4-SO5	Lucha contra la corrupción	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	NA	No se han detectado casos de corrupción.
G4-SO6	Política Publica	Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario		Gases del Caribe no hace contribuciones políticas.
G4-SO7	Práctica desleal	Número de procedimientos legales por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados	NA	
G4-SO8	Cumplimiento	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa	NA	
G4-SO9	Evaluación repercusión social proveedores	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social	30	
G4-SO10	Evaluación repercusión social proveedores	Impactos sociales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas	30	
G4-SO11	Mecanismos de Reclamación por impacto social	Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	38	

RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS

G4-PR1	Salud y Seguridad clientes	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras	43	
G4-PR2	Salud y Seguridad clientes	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes	43	
G4-PR3	Etiquetado productos y servicios	Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos	NA	
G4-PR4	Etiquetado productos y servicios	Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes	NA	Gases del Caribe no ha presentado incumplimientos.
G4-PR5	Etiquetado productos y servicios	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes	45	
G4-PR6	Comunicaciones de Mercadotecnia	Venta de productos prohibidos o en litigio	NA	
G4-PR7	Comunicaciones de Mercadotecnia	Número de casos de incumplimiento de las normativas y los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, entre otras, la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	NA	Gases del Caribe no ha presentado incumplimientos.
G4-PR8	Confidencialidad de los clientes	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes	44	Gases del Caribe no ha tenido reclamaciones por este concepto..
G4-PR9	Cumplimiento Regulatorio	Valor monetario de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios	NA	