

BALANCE SOCIAL 2010



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



Barranquilla: Carrera 54 No. 59-144 | PBX: 57 5 330 6000
Santa Marta: Av. El Libertador No.15-29 | PBX: 57 5 421 6118
Valledupar: Calle 9D No.9-128 | PBX: 57 5 580 2011

BALANCE SOCIAL 2010





Contenido

1. Direccionamiento estratégico
 - a. Misión
 - b. Visión
2. Filosofía empresarial y valores corporativos
3. Carta del gerente
4. Los empleados: nuestro mayor compromiso
5. Nuestro compromiso con el medio ambiente
6. Nuestros clientes: lo primordial
7. Los proveedores: aliados estratégicos
8. La comunidad: nuestra mayor inversión

1. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

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.

2. FILOSOFÍA EMPRESARIAL Y VALORES CORPORATIVOS

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.

RESPECTO

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

PROFESIONALISMO

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

HONESTIDAD

Tener clara conciencia, ante sí mismo y ante los demás, 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 y cumplir, con disposición de servicio y actitud positiva, los compromisos adquiridos.

ORIENTACIÓN AL CLIENTE

Ayudar y servir a los clientes, comprender y satisfacer sus necesidades, esforzarse por resolver sus problemas y los de todos aquellos que tengan vínculos con la empresa.

3. CARTA DEL GERENTE

Anualmente presentamos ante nuestros aliados estratégicos el informe de gestión que da fe del trabajo realizado durante ese periodo, destacando la gestión administrativa, comercial, financiera y técnica de nuestra compañía. Este año queremos, a través de este informe, dar a conocer los compromisos y avances que, en materia de Responsabilidad Social Empresarial, tuvimos durante el 2010.

Para Gases del Caribe, la Responsabilidad Social Empresarial constituye, más allá de los resultados económicos, una manera de hacer empresa: no es sólo una declaración de buenas intenciones, sino un estilo propio de trabajo.

Durante el 2010, Gases del Caribe, como resultado de una gestión que integra transversalmente nuestros objetivos de Responsabilidad Social Empresarial y el cumplimiento oportuno de los compromisos asumidos, logró un mayor reconocimiento por parte de nuestros grupos de interés, quienes han apreciado cómo la empresa no sólo aporta al desarrollo, sino que de manera simultánea se valoriza socialmente, debido a la transparencia en su accionar, la solidez, la rentabilidad, los altos índices de calidad en la prestación de servicios y el profundo sentido de la responsabilidad con la sociedad.

Este importante logro se alcanzó, sin duda, gracias al respaldo, apoyo y colaboración de nuestros accionistas, empleados, clientes, proveedores y de la comunidad que habita los lugares a los cuales llegamos con nuestro servicio. A todos ellos nuestros más sinceros agradecimientos.

Ramón Dávila Martínez
Gerente General





4. Empleados: Nuestro Mayor Compromiso

4. LOS EMPLEADOS, NUESTRO MAYOR COMPROMISO

Es nuestro objetivo establecer y mantener condiciones favorables que permitan a nuestros empleados lograr su desarrollo integral y despertar en ellos un interés por el aprendizaje continuo, en tal forma que, con su aporte, logremos tanto los objetivos organizacionales como el mejoramiento de su calidad de vida.

NIVEL EDUCATIVO 2010	NÚMERO DE PERSONAS
BACHILLERATO INCOMPLETO	3
BACHILLERATO COMPLETO	22
CARRERA TECNICA	43
PROFESIONAL	114
POST – GRADO	59
ESTUDIANTE UNIVERSITARIO	26
TOTAL	267

En materia de capacitación, la empresa se preocupa por apoyar las iniciativas de educación específica en un área que promueva mejoras en la productividad, añadiendo valor al puesto de trabajo.

La integralidad y el interés por el continuo mejoramiento de nuestros empleados, unidos a las competencias laborales, son nuestra guía para el desarrollo de los programas de capacitación, formación y bienestar.

En el 2010, se realizaron capacitaciones y formaciones y se apoyaron programas de educación superior que cobijaron a la totalidad de los empleados. Gracias a este esfuerzo, contamos con un grupo humano competente, comprometido y con alto sentido de pertenencia.

PRESUPUESTO	PORCENTAJE CUMPLIDO
\$382.000.000	108%

CAPACITACIONES INTERNAS 2010
Con capacitadores Externos

CURSO	PERSONAS CAPACITADAS	HR DE CAPACITACIÓN
Atencion al Cliente y atención telefónica	45	8
La ciencia del fuego aplicada a la investigación de incendios y explosiones	50	40
Formación de Servicio al cliente	245	4
Servicio y trabajo en equipo	15	8
Formación de formadores	12	16
Valoración del potencial y desarrollo del liderazgo efectivo	11	8
Servicio al cliente	160	4
Excel	25	24
Manejo de objeción y negociación	60	4
Protocolo, imagen y maquillaje	30	8
Formación en manejo de material y almacenamiento	17	30
Total	670	154
Total HR por persona	1	9

CAPACITACIONES EXTERNAS 2010 (Fuera de la Empresa)

AREAS	PERSONAS CAPACITADAS	HR CAPACITACION
Financiera	14	300
Comercial	20	446
Técnica	12	246
Administrativa	6	70
Gerencia	5	50
Total	57	1.112
Total HR por persona	1	19

EVOLUCIÓN DE LA PLANTA DE PERSONAL

En el 2010, cerramos el año con un total de 267 empleados, con un índice de rotación del -0.01%. Uno de los objetivos de Gestión Humana es brindar estabilidad laboral, lo que se traduce en permanencia y lealtad de nuestros empleados hacia la empresa.

LUGAR DE TRABAJO

El 78% de la población laboral se localiza en el Departamento del Atlántico, el 13% en el Departamento del Magdalena, y el 9% restante, en el Cesar.

GÉNERO Y ANTIGÜEDAD

La planta de personal está conformada en un 57% por integrantes de sexo masculino, y el grupo femenino representa el 43%, con lo cual nos acercamos a un equilibrio de género dentro de la organización.

Gases del Caribe se caracteriza por contar con personal de amplia experiencia y por ser una empresa que

brinda estabilidad laboral a sus colaboradores. Por ello, el 61% de los trabajadores lleva más de 10 años vinculado a la organización.

No obstante, el 39% de nuestro equipo de trabajo es gente joven que también viene aportando creatividad e innovación a la compañía.

HOMBRES	152
MUJERES	115
TOTAL	267



Reconocimiento 2010

SALARIOS Y PRESTACIONES

Desde el año 2009, contamos con un programa salarial que garantiza la equidad entre las labores y las responsabilidades en el cargo con el salario que recibe el empleado. A través de este programa los empleados reciben, además de su salario, prestaciones legales y beneficios adicionales que buscan generar bienestar y mejorar la calidad de vida de nuestro personal y su núcleo familiar.

CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL EN GASES DEL CARIBE

Nuestra empresa hizo parte, en el 2010, del análisis realizado por Great Place To Work Institute (GPTW), líder mundial en la medición del clima organizacional. La premisa con la que GPTW desarrolla su trabajo es que las personas solamente están dispuestas a entregarle a su trabajo lo mejor de sí mismas si consideran que el ambiente que las rodea es estimulante, dinámico, justo y existe un respeto por las necesidades de crecimiento personal y profesional de cada individuo.

Gases del Caribe fue evaluada con este criterio, y logramos posicionarnos entre las 25 mejores empresas para trabajar en Colombia, gracias al esquema diseñado por la Dirección, el cual busca establecer óptimas relaciones entre los colaboradores y la organización, crear un ambiente favorable en el que predominan el sentido de pertenencia y la familiaridad, lo cual incentiva el serio compromiso en el logro de metas comunes.

Una de las acciones que han contribuido a que el clima organizacional sea idóneo es la transformación del manual de funciones en una guía que parte de los procesos laborales, los individualiza mediante descripciones de los cargos, en las cuales se detallan las actividades, competencias técnicas y conductuales que debe tener cada trabajador, al tiempo que se identifican los procesos de aprendizaje específicos, lo que constituye el insumo para establecer los programas de capacitación y desarrollo. Esta labor fue complementada con la aplicación de un estudio de compensación que brinda un marco de equidad entre las personas que trabajan para la organización.

Para Gases del Caribe, el reconocimiento nacional, que enorgullece y exalta el nombre de la empresa, constituye una verdadera ruta de navegación para continuar trabajando por el bienestar de todos aquellos que integran esta organización.

SALUD OCUPACIONAL, SEGURIDAD INDUSTRIAL Y GESTION AMBIENTAL

En el transcurso del 2010, el área de Seguridad, Salud Ocupacional y Ambiente resalta dentro de su gestión las siguientes actividades y programas:

II Semana de la gestión Integral

Se realizó del 25 al 29 de Octubre, en la ciudad de Barranquilla, y del 8 al 12 de Noviembre, en las sedes de Santa Marta y Valledupar. Durante esta semana se realizaron las siguientes actividades:

- Divulgación de los sistemas de vigilancia epidemiológica osteomuscular, cardiovascular, visual y auditiva.
- Divulgación de los programas de Administración de Elementos de Protección Personal, Prevención de Sustancias Psicoactivas y Manejo Defensivo.
- Divulgación de las funciones y responsabilidades de la brigada de emergencia.
- Divulgación del Programa de Gestión Ambiental.

I Encuentro de Brigadas de Emergencia Gascañibe

Realizado en la ciudad de Santa Marta del 21 al 22 de agosto, incluyó competencias prácticas en primeros auxilios, contra incendio y rescate, entre las brigadas de las 3 sedes principales.

Curso teórico práctico en “Investigación de incendios y explosiones”

Dirigido por el perito internacional Miguel Colón, con una intensidad de 80 horas, en este curso participaron funcionarios de la empresa, ingenieros de la industria, colaboradores de otras empresas distribuidoras de gas natural del país y miembros de los Cuerpos de Bomberos de Barranquilla, Santa Marta y Valledupar.

Control de accidentalidad

Resaltamos que, durante el 2010, se presentó una disminución del veinte por ciento en la accidentalidad laboral con respecto al año anterior.

SEDE	ACCIDENTES	INDICADOR (NO DE AT/ NO DE TRABAJADORES)
Barranquilla	15	0.079
Valledupar	1	0.042
Santa Marta	3	0.028

TIPO	NO DE ACCIDENTES	PORCENTAJE
Administrativos	8	42.10
Deportivos	4	21.05
Operativos	4	21.05
De tránsito	3	15.8

FONDO DE EMPLEADOS – FONDEGASES

Nuestro fondo de empleados sigue cumpliendo con sus objetivos principales: fomentar el ahorro, la solidaridad, el compañerismo, la prestación de servicios de índole social para el crecimiento integral de sus asociados y sus familias y suministrar créditos con bajas tasas de interés y rápido acceso.

TIPO DE CRÉDITO	ASOCIADOS APOYADOS 2010
Vivienda	13
Crédito de Vehículo	4
Crédito Educativo	53
Crédito de Libre Inversión	540
Crédito de salud	260
Otros Créditos	539

Así mismo, se entregaron 6 auxilios por fallecimiento de familiares de asociados por valor de un (1) SMMLV c/u.

En el 2010, se adquirió un nuevo software financiero con el ánimo de mejorar la calidad del servicio prestado por Fondegases a sus asociados. El fondo se encuentra ejecutando el proceso de implementación de esta herramienta tecnológica.

Durante el año 2010, Fondegases, en convenio con Analfe, capacitó a los asociados miembros de la administración y de los diferentes comités, en los temas relacionados con la economía solidaria.

El Comité de Control Social verificó que, durante al año 2010, la administración de Fondegases atendió oportunamente las solicitudes de los asociados y cumplió con lo establecido en los estatutos y reglamentos.

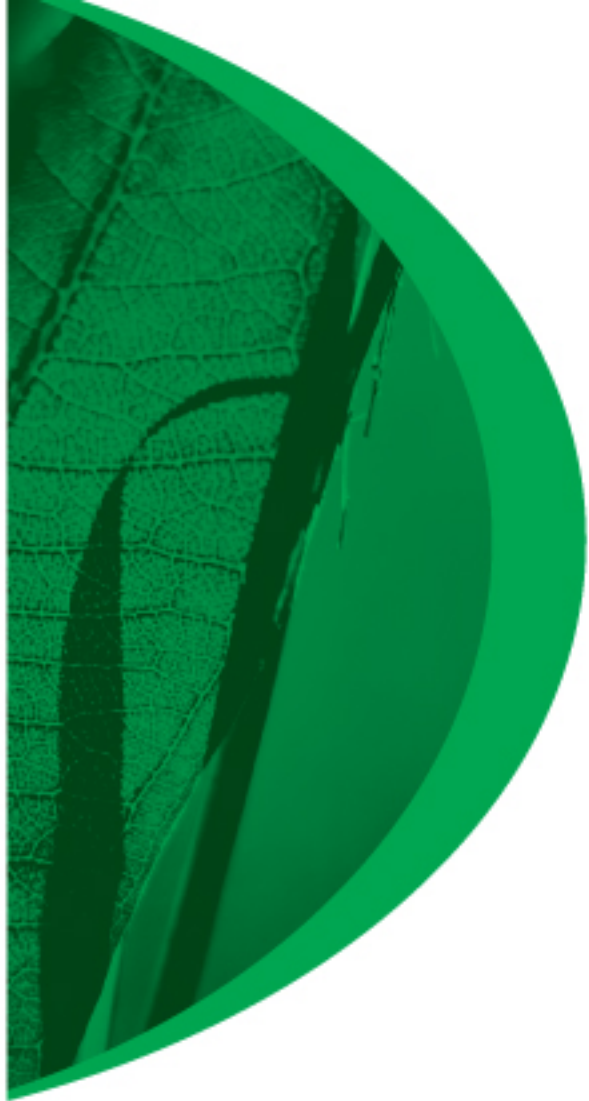
Vacaciones recreativas

En asocio con las políticas del área de gestión humana, cuyo objetivo es el desarrollo de actividades orientadas a generar bienestar para los empleados y sus familias, se ofreció a los hijos de los asociados al fondo de empleados una serie de actividades programadas dentro del marco de las vacaciones recreativas

SEDE	ACTIVIDADES
Barranquilla	Visita a la Base Naval
	Visita al Zoológico
	Entrenamiento con Técnicos del Milán Junior Camp
Santa Marta	Visita al Mundo Marino
	Visita a la Quinta de San Pedro Alejandrino
	Tarde de Cine
Valledupar	Semana de aventuras extremas en Comfancesar

LA COMUNICACIÓN, UN ACTIVO IMPORTANTE EN NUESTRA ORGANIZACIÓN

Para nuestra empresa, la comunicación es una de las herramientas más importantes, porque nos ayuda a mejorar la gestión interna de la organización y, además, constituye el medio idóneo para la interacción con nuestros públicos objetivos.



Durante el 2010, el Departamento de Comunicaciones de la empresa continuó fortaleciéndose, demarcando líneas claras de acción en materia de comunicación interna y externa. Dentro de las actividades desarrolladas por el Departamento podrían destacarse las siguientes:

Fortalecimiento del proceso de manejo de crisis y riesgos reputacionales

Como estrategia proactiva, se realizaron durante 2010 actividades encaminadas al sostenimiento del manual de crisis y riesgos reputacionales, desarrollando reuniones de seguimiento y evaluación de diferentes hechos que pudieran interpretarse como críticos o de riesgo, con el fin de evaluar objetivamente el accionar de la empresa, el cuerpo directivo y los empleados frente a situaciones de esta índole. Al mismo tiempo, se cumplió con el objetivo de mantener vigentes nuestras políticas de comunicación en situaciones de crisis y los lineamientos de vocería con los directivos de la organización.

Red de facilitadores

Dentro del marco del programa de Red de facilitadores, que busca a través de la fidelización constituir líderes de comunicación empoderados que puedan ser multiplicadores de mensajes clave de la compañía, se realizó el I Encuentro de Periodistas, en el cual se abrió un espacio para que estos, en un ambiente agradable, pudieran resolver sus dudas y conocer de primera mano las gestiones que adelanta la empresa. El encuentro estuvo presidido por nuestro gerente general, quien llevó a todos los profesionales de los medios de comunicación locales un mensaje de responsabilidad para mantener informada a la comunidad de manera veraz y fundamentada.

Lanzamiento Página web

En el 2010, Gases del Caribe, lanzó la nueva imagen de su página web, la cual evolucionó para brindar un mejor servicio y atender las necesidades de la comunidad, entre ellas, el ahorro de tiempo y dinero.

Pensando en el bienestar de nuestros clientes, pusimos a su disposición una herramienta de comunicación, consulta e interacción entre la empresa y sus usuarios.

Los nuevos servicios disponibles en la página web son Consultas en línea, Pagos en línea e Impresión de la factura en línea.

5. Nuestro Compromiso con el Medio Ambiente

5. NUESTRO COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

Gases del Caribe, a través de la promoción del gas natural como un combustible limpio y eficiente, logra un alto impacto en la protección del medio ambiente y el desarrollo sostenible de las comunidades donde opera nuestra empresa, no sólo por ser un servicio amigable con el medio ambiente, sino por su efecto en el mejoramiento de la salud de las comunidades rurales que antes recurrían a otras fuentes energéticas para la cocción de los alimentos y que hoy disfrutan de los beneficios del gas natural.

Conscientes de la necesidad de proteger nuestro medio ambiente, nuestra empresa orienta las siguientes acciones para su conservación:

Campaña de conciencia medio ambiental

Durante el 2010 se dio un paso importante en el aporte de nuestros colaboradores a la preservación del medio ambiente. En el marco de la campaña “Cuida tu mundo” logramos concientizar a nuestro personal sobre la importancia de ejecutar acciones que estrechen los lazos entre ellos y el medio ambiente.

A través de esta campaña, se entregaron más de 450 vasos tipo “Mug” para reemplazar los 500.000 vasos desechables que se utilizaban en las tres sedes para el consumo de agua cada año. De esta manera minimizamos el efecto perjudicial que el material plástico de estos vasos le ocasionaba al medio ambiente y logramos crear conciencia de la necesidad de ahorrar recursos con nuestros colaboradores.

De igual manera, se reemplazaron los vasos para café y aromáticas por vasos de papel.

Adecuado manejo de residuos sólidos

Conscientes de la importancia de manejar adecuadamente los residuos sólidos, Gases del Caribe realizó la entrega de material desechado como computadores, monitores, teclados y equipos de conectividad, entre otros, a una compañía especializada en su manejo y reciclaje.

El material se entregó teniendo en cuenta que este tipo de equipos, una vez desechado, se convierte en residuos especiales de generación universal, debido a que sus partes son fabricadas con sustancias tóxicas como mercurio, cadmio, selenio y níquel.

Programa de reciclaje del polietileno

Nuestra empresa entrega las tuberías de polietileno desechadas a una firma especializada en el reciclaje de este material.

Una vez pasa por el proceso de reciclaje, el material que ha tenido contacto con el gas natural es reutilizado para la fabricación de utensilios de aseo como palas recogedoras de basura, escobas, traperos y baldes, entre otros.

Para la fabricación de bolsas, se utiliza el polietileno reciclado de tubería

ETAPAS DEL PROCESO DE RECICLAJE

Separación de la tubería por diámetros
Picado inicial, para poder ingresar a la trituradora
Trituración
Lavado
Precalentamiento
Configuración final para entrega como materia prima

Recibimos periódicamente un reporte por parte de la empresa recicladora de la cantidad de polietileno procesado en kilos y trimestralmente se recibe, por parte de las empresas de destino final (reutilización), un certificado de la cantidad de elementos fabricados a partir del polietileno entregado.

6. Nuestros Clientes: Lo Primordial



6. NUESTROS CLIENTES: LO PRIMORDIAL

Gases del Caribe, La mejor empresa de Colombia en servicio al cliente.

Entre las 833 empresas postuladas a los premios Portafolio 2010, en diferentes categorías, nuestra empresa formó parte del selecto grupo de las doce empresas ganadoras. Por nuestra excelente gestión en servicio al cliente fuimos merecedores de la distinción como la mejor empresa del país en la categoría de Servicio al Cliente.

Este reconocimiento motiva a nuestra empresa para continuar ofreciéndoles un servicio de la más alta calidad a nuestros 650 mil usuarios. Así mismo, estimula la dedicación y el esfuerzo de todos nuestros colaboradores por hacer las cosas cada día mejor, orientados por la premisa de generar bienestar a donde llegamos con el servicio de gas natural.



**PREMIOS
PORTAFOLIO
2010**



La estrategia de atención aplicada "Todo por tu bienestar" se basa principalmente en la satisfacción de las necesidades de todos nuestros usuarios. Nuestro objetivo principal es garantizar una atención personalizada e integral para cada uno de nuestros clientes con los seis pilares de atención en los que se fundamenta nuestra dinámica organizacional.

El tener una filosofía de atención definida en la cual nuestro eje fundamental es el bienestar de cada usuario, nos permitió durante el 2010 ser destacados como empresa y continuar posicionando nuestro buen nombre en todos los hogares y empresas a las que llegamos con nuestro servicio de gas natural.

INDICADORES POSITIVOS

Para el período 2010, hubo un aumento del 21.19% en las quejas frente al 2009, principalmente por el incremento en el robo de medidores, daños ocasionados por terceros a nuestras redes debido a obras de infraestructura en la vía y a daños ocasionados por la fuerte ola invernal que azotó al país. Sin embargo, hubo mejoramiento y cumplimiento de tiempos de servicio y atención, revisión segura y optimización en los procesos de entrega de facturas.

REDUCCIÓN DE RECLAMOS EN EL 2010

19.15%

PRINCIPALES RAZONES PARA LA REDUCCIÓN DE RECLAMOS

Mejoramiento de procesos administrativos en el manejo de inconsistencia de los archivos planos remitidos por las entidades financieras

Poca variación del valor del gas natural. Durante el año 2010, el precio promedio se redujo en un 2,59%

Sistematización de los puntos de recaudo de las agencias rurales con dispositivos móviles que permiten el registro del pago en línea

Proyección del Call Center

A partir de septiembre de 2010, nuestro Call Center se convirtió en uno de los primeros proveedores nacionales en brindar servicios especializados de recepción y gestión de llamadas telefónicas a otras empresas dedicadas a la distribución de gas natural; aplicando las mejores prácticas del sector y tecnología de punta, atendemos un promedio mensual de 70 mil llamadas. Entre nuestros primeros clientes se encuentra EFIGAS S.A. Empresa de Servicios Públicos.

El Programa que hace Brilla a nuestros usuarios.

Nuestro programa Brilla está dirigido a los clientes cumplidos con el pago del servicio de gas natural. El 85% de nuestros usuarios pertenecen a los estratos 1, 2 y 3 y, por no cumplir con todos los requisitos exigidos por las entidades financieras, no tienen acceso a un crédito formal. Como se trata de clientes fieles, queremos enfocar hacia ellos un portafolio amplio de valores agregados y percibidos, dedicando nuestros esfuerzos a mejorar los indicadores de calidad de vida y características socio-demográficas en las áreas de influencia.

Brilla

MAYORES NECESIDADES DE NUESTROS CLIENTES

Créditos para dotación y adecuación del hogar
Créditos para formación
Asesoría para empleabilidad
Apoyo en emprendimiento empresarial

El pilar que rige a Brilla es la confianza mutua. Los consumidores cumplidos con el pago, sin ninguna demora en los dos últimos años y sin cambiar de vivienda, tienen asignado un porcentaje de crédito, un cupo pre-aprobado que pueden activar sólo con presentar su cédula y los dos últimos recibos del gas, además de contar con la posibilidad de escoger plazos de pago de hasta sesenta meses.

Número de Clientes	171.363
Colocación en Millones de Pesos	\$ 121.294
Numero de Transacciones	187.925

Uno de los fundamentos de Brilla es la erradicación de la pobreza. Por esta razón nuestras líneas de crédito se orientan hacia las poblaciones económicamente menos favorecidas.

Actualmente Brilla está explorando la implementación de créditos productivos, destinados a microempresarios, con el fin de que obtengan las herramientas necesarias para incrementar sus ingresos y puedan así mejorar las oportunidades laborales con las que cuentan.

En el campo de la educación, se está desarrollando un plan piloto para otorgar becas de estudios técnicos que cubran, no sólo el primer semestre, sino la carrera completa, como parte de un plan integral para garan-

tizar la continuidad en la formación del estudiante.

Brilla ha incursionado en el mercado de los Micro seguros, brindándoles a los usuarios una opción fácil, rápida y económica para estar protegidos ante eventos como enfermedades graves, incapacidad total o parcial y defunción, a través de cuotas cómodas que oscilan entre 3.000 y 8.000 pesos mensuales.

En su primera línea de aseguramiento, "Seguro protector", la receptividad de los usuarios ha sido muy buena: la mayoría de ellos percibe como indispensable la obtención de un seguro que los ampare ante imprevistos en su núcleo familiar.

Seguro protector

DEPARTAMENTO	PÓLIZAS ACTIVAS
Atlántico	33.999
Magdalena	9.177
Cesar	9.071

* Abril 2008 a Diciembre 2010

Seguros Brilla- puerta a puerta

DEPARTAMENTO	PÓLIZAS ACTIVAS
Atlántico	55.629
Magdalena	5.482
Cesar	2.891

* Junio - Diciembre 2010

7. Proveedores: Aliados Estratégicos



7. LOS PROVEEDORES: ALIADOS ESTRATÉGICOS

Nuestros proveedores y contratistas son los aliados estratégicos que nos permiten ofrecer servicios de calidad a nuestros usuarios. Aunque contamos con proveedores nacionales e internacionales, nuestra empresa viene trabajando sobre el concepto de generación de empleos locales y, por ello, tiene prioridad en la adquisición de bienes y servicios ofrecidos por empresas de nuestro país.

Con empresas y personas naturales estamos generando empleo en ciudades como Barranquilla, Santa Marta y Valledupar.

Se adelantaron capacitaciones con los contratistas en las normas técnicas 2505-3631-3632-3833 de calidad y seguridad, y en servicio al cliente.

CAPACITACIONES A CONTRATISTAS 2010

Normas técnicas	Barranquilla	Santa Marta	Valledupar	Total
Servicio al Cliente	226	42	25	293
Manual de Revisión y Certificación				

Por su parte, los proveedores de Gases del Caribe son evaluados y calificados con base en los estándares del sistema de gestión de calidad, lo cual garantiza el desarrollo continuo de tecnología y servicios para nuestros clientes internos y externos.

PROVEEDOR	CALIFICACIÓN	CANTIDAD
Aprobados	7.50 – 10.0	967
Condicionados	6.00 – 7.40	123
Rechazados	Menores	35
Total Proveedores		1,125

Durante el 2010 se evaluó el desempeño de los 20 proveedores que nos suministran los materiales más críticos para nuestra operación con una buena calificación (con un promedio de 4.56 sobre 5). Se evaluaron variables como: cumplimiento de las entregas, cumplimiento de especificaciones acordadas, conformidad del producto y servicio al cliente.

8. Comunidad: Nuestra Mayor Inversión



8. LA COMUNIDAD, NUESTRA MAYOR INVERSIÓN

Garantizamos el suministro de gas natural para cada hogar de las regiones atendidas. El objetivo de nuestra empresa es que el 100% de las localidades de nuestra zona de influencia tengan el 100% de cobertura en redes y servicio.

Hoy en día contamos con una amplia cobertura de redes en aquellas localidades donde prestamos el servicio, tenemos un 97.46% de cobertura total en el área de influencia de Gases del Caribe. Algunos factores como la falta de numeración predial, viviendas ubicadas en zonas de alto riesgo o sin una estratificación socio-económica definida, son situaciones externas que afectan este indicador. Nuestro objetivo es trabajar constantemente por contribuir a que las condiciones de vida de las poblaciones mejoren sustancialmente.

En el 2010 se construyeron 16.375 nuevas instalaciones con una inversión de cercana a \$26,191 millones de pesos, y la proyección para el 2011 es de 20.606 nuevas, con una inversión de \$31,212 millones de pesos.

Nuestra empresa realiza una importante labor para obtener subsidios que faciliten la compra de la instalación para el servicio de gas natural para los estratos 1 y 2. Hemos reducido el costo de la instalación de gas para cada una de estas viviendas, con el fin de llevar el servicio de gas a toda la población y de esta forma ofrecerle bienestar y mejoramiento en su calidad de vida.

La gestión con organizaciones locales, nacionales y/o internacionales, enmarcada dentro de nuestra responsabilidad social empresarial, ha permitido que se consiga un subsidio que reduzca la cuota mensual que tiene que pagar el cliente por la instalación. En los últimos 12 años, entre 1998 y 2010, GASES DEL CARIBE gestionó un total de \$18.509 millones en subsidios, lo que ha permitido que nuestra comunidad disfrute de los beneficios del gas natural, al tiempo que se reducen la tala indiscriminada de árboles usados como combustible y las enfermedades pulmonares causadas por la cocción de alimentos con leña o carbón.



Nuestra Intervención Social en el 2010

La Fundación Gases del Caribe cumplió, en el 2010, 5 años de trabajo social y dedicó parte de ese año a evaluar su modelo de intervención, sus líneas estratégicas y su cobertura. Este trabajo identificó los proyectos, programas y metodologías de trabajo más exitosos, relacionados con nuestras líneas de acción: generación de ingresos y educación.

En la línea de generación de ingresos, se identificaron como intervenciones sociales exitosas, aquellos programas de apoyo a las asociaciones, como el de Arte & Tejido y el de fortalecimiento de la capacidad productiva y comercial de los productores de arepa de huevo en el municipio de Luruaco. Asimismo se reestructuró el programa de Apoyo a las Microempresas, incluyendo el componente de comercialización, con la intención de apoyar al microempresario en todo el ciclo de su trabajo. El programa se reestructuró para empezar en el 2011 con grupos de personas, ya sean asociadas o no, que se dedican a una misma actividad productiva, lo cual facilita tanto las capacitaciones técnicas como la comercialización de los productos.

En la línea de educación, destacamos el programa Todo por tu Bienestar, el cual beneficia principalmente a los familiares de los empleados y contratistas de Gases del Caribe, ofreciéndoles una capacitación técnica en varios oficios que les permita generar ingresos, con lo que contribuimos al mejoramiento en la calidad de vida de la familia del empleado o contratista.

LÍNEA DE EDUCACIÓN

La educación, a través de la promoción de la lectura y la tecnología, es factor clave para impulsar el desarrollo económico y el progreso social de una nación en la medida en que promueve la solución de los problemas relativos al entorno del individuo, su calidad de vida y sus derechos, contribuyendo así a la construcción de una sociedad mucho más equitativa, al fortalecimiento de la convivencia armónica y al fomento de una democracia activa.

PROGRAMA LEEC-LECTURA, EDUCACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y CULTURA

Este programa tiene como objetivo principal consolidar la creación de un Centro Cultural de Información, Emprendimiento y Lectura para el Sur Occidente de la ciudad de Barranquilla, a través de la ampliación, dotación y ejecución de la Biblioteca Popular del Barrio La Paz. En la actualidad, previamente a su apertura este año, no sólo se está aumentando el tamaño de la Sala Infantil y la Sala de Consulta y Lectura, sino que asimismo se crean nuevos espacios como la Biblioteca Virtual, con una capacidad para 40 computadores, una Sala Multimedia, una Sala de Capacitación, y un Auditorio con capacidad para 108 personas, al tiempo que se consiguen nuevos libros para ampliar y actualizar la colección. Para lo anterior, se ha contado con el apoyo de varias empresas privadas, al igual que con el Ministerio de Cultura, la Biblioteca Nacional y el Banco de la República, entre otros.

PROGRAMA TODO POR TU BIENESTAR

Los familiares de los empleados y los contratistas de Gases del Caribe, en su mayoría ubicados en los diferentes barrios de la ciudad de Barranquilla, cuentan con la oportunidad de generar ingresos mediante la aplicación empresarial de lo aprendido en los eventos de capacitación que se desarrollan en este programa cuyo propósito es estimular las iniciativas empresariales con el fin de generar un mayor ingreso familiar e incentivar el sentido de pertenencia con nuestra empresa.

TALLER TÉCNICO	No. PARTICIPANTES	INTENSIDAD HORARIA	FECHA DE INICIO	FECHA FINALIZACIÓN
Cocina Navideña	27	60	Nov 2 de 2010	Nov 30 de 2010
Lencería de Baños y Cocina	16	60	Nov 2 de 2010	Nov 27 de 2010

En el año 2010, realizamos cinco capacitaciones, en algunos oficios como Lencería de Baño y Cocina, en la ciudad de Barranquilla. Logramos capacitar a 43 familiares de empleados y contratistas de Gases del Caribe, de los cuales el 60% está generando ingresos mediante la aplicación de lo aprendido en los talleres.

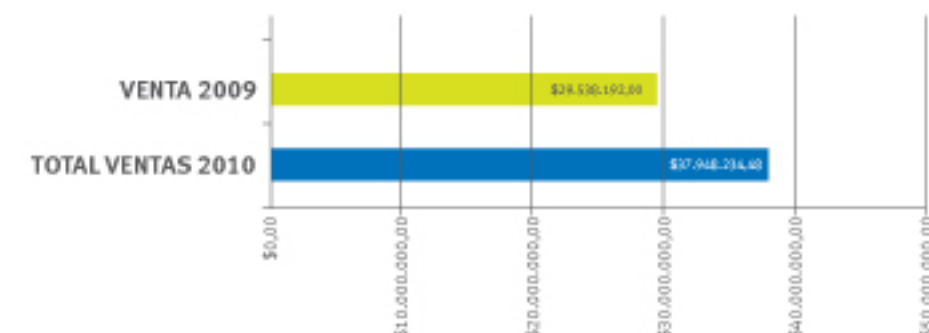
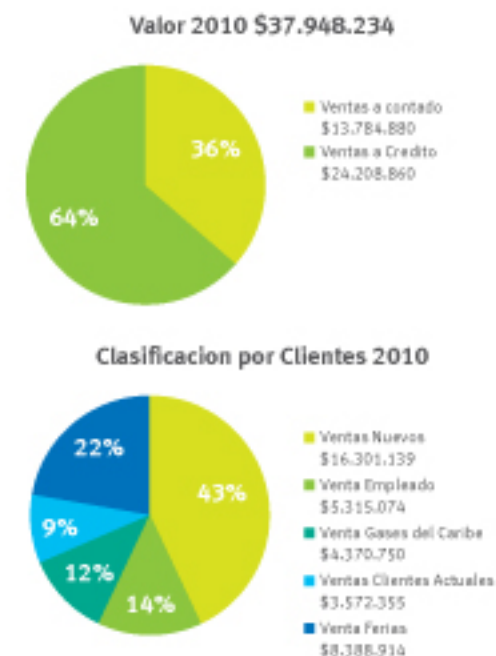
LÍNEA DE GENERACIÓN DE INGRESOS

A través de los programas de generación de ingresos, se ofrecen una serie de oportunidades que buscan constituir elementos claves de apoyo a proyectos productivos y organizaciones, buscando así incrementar los ingresos económicos de las familias para que estas mejoren su calidad de vida. Bajo la estrategia de esta línea, se busca alcanzar la optimización de los recursos de producción, la transformación de los productos con valores agregados y las estrategias de comercialización para llegar a los mercados de consumidores.

En el 2010, la Fundación continuó con el rol de acompañamiento a la Asociación de Artesanas de Chorrera, a las Productoras de Arepa de Huevo del Luruaco, a diferentes microempresas en el atlántico y empezó un programa de promoción de cultura con la Danza del Torito Ribefío, grupo folclórico del Carnaval de Barranquilla.

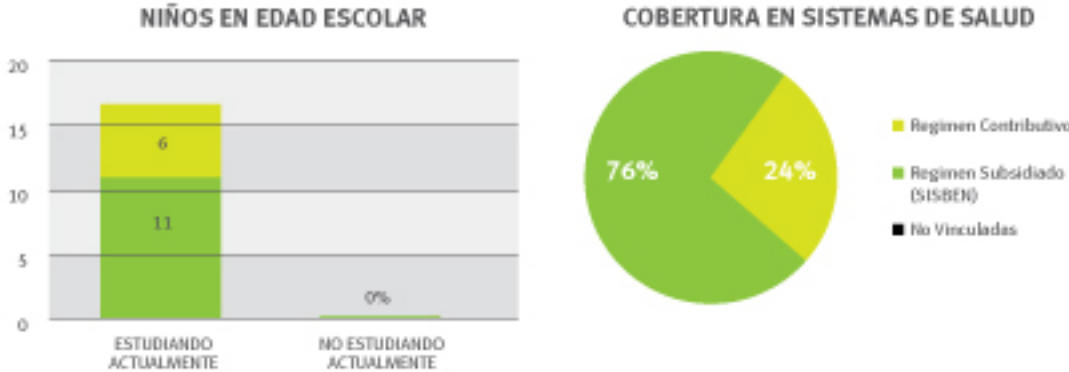
PROGRAMA ARTE & TEJIDO

Este programa está orientado hacia el fortalecimiento de la Asociación de Artesanas de Chorrera, conformada por un grupo de 25 artesanas nativas de ese corregimiento del Atlántico, quienes a través de productos elaborados en fique, lana y otras variedades de hilos buscan mejorar la calidad de vida de cada una de sus familias. El acompañamiento durante este año, se concentró en las áreas de diseño y comercialización de los productos artesanales.



La Asociación, logró vender \$37.948.231.38, en el año 2010. Así mismo se crearon alrededor de 30 productos nuevos, elaborados con la mezcla de tejidos, cueros y elementos encontrados en su mismo corregimiento. Uno de los logros más importantes de este año, fue la entrega formal de la microempresa a la Asociación, lo cual tuvo un impacto favorable, ya que las artesanas, a partir del 2010, empezaron a manejar la contabilidad, las compras, los inventarios, la designación de la producción y demás procesos administrativos. La Fundación Gases del Caribe las acompañó en todo el proceso y las sigue apoyando fuertemente en el área de comercialización de los productos.

Con el acompañamiento de la Fundación Gases del Caribe, se logró que el 100% de las artesanas se afiliaran a un sistema de salud. El 74% pertenece al sistema subsidiado (26 artesanas) y el 26% restante, al contributivo (8 artesanas). Por otra parte, el 100% de los hijos de las artesanas en edad escolar se encuentran vinculados al sistema educativo. El 65% de ellos estudia el bachillerato (11 hijos) y el 35% cursa los estudios de primaria (6 hijos).



PROGRAMA DE FORTALECIMIENTO DE LA CAPACIDAD PRODUCTIVA Y COMERCIAL DE LOS PRODUCTORES DE AREPA DE HUEVO DEL MUNICIPIO DE LURUACO

Los productores y comercializadores de arepa de huevo, ubicados en el municipio de Luruaco, fortalecen su desarrollo productivo y comercial al implementar la capacitación y la asesoría especializada en relación con lo técnico, lo administrativo, lo comercial y la asociatividad.

En total son 100 las personas beneficiadas, sesenta (60) productores de arepa de huevo y 40 comercializadores o vendedores, las cuales, para la ejecución del proceso formativo, reciben apoyo de FomPyme, la Gobernación del Atlántico y la Fundación Gases del Caribe.

INDICADORES	MÉTRICA	INICIAL	2010
Productores Beneficiados	No.		60
Volumen de Producción Mensual	Unid.	785	1.040
Ventas Promedio Mensual	No.	923.000 ml	1.230.000 ml
Utilidad Promedio Mensual	%	442.000 ml	565.000
Microempresas con registro contable	No.	0	42
Utilización agua potable durante elaboración de productos	No.	41	60
Depósitos de basura con condiciones sanitarias	No.	27	60
Vitrinas para proteger los alimentos	No.	14	60
Microempresas afiliadas para preparar alimentos	No.	48	57
Empleos indirectos	No.		128

Durante el año 2010 se continuó con el apoyo al proyecto con las 60 productoras y 40 vendedores ubicados en el municipio de Luruaco y se superaron los indicadores principales, obteniendo un incremento en los ingresos anuales de 30% en promedio para el grupo de empresarios. Cada uno de los sesenta 60 empresarios productores de arepa de huevo, en Luruaco, aumentó su volumen de producción a 270 unidades de arepas por mes y obtuvo 25 nuevos clientes a partir de la comercialización conjunta.



PROGRAMA CULTURAL Y AUTO SOSTENIMIENTO DE LA DANZA DEL TORITO RIBEÑO

La Danza del Torito Ribefío, fundada en 1878, hace parte de los grupos folclóricos que integran el Carnaval de Barranquilla. Con 133 años de historia, ha recibido numerosos reconocimientos por parte de diversas instituciones culturales por su carácter netamente folclórico y auténtico, lo que la ha posicionado como una de las danzas más reconocidas y legendarias en el Carnaval de Barranquilla. Este reconocimiento se debe al esfuerzo y dedicación de sus directores que, a través de los años, no han dejado morir esta tradición. Hoy en día, la danza la preside Alfonso Fontalvo, quien lleva más de cuarenta años como director.

Este programa empezó en agosto del 2010 con la restauración de la casa y la construcción del museo, en la sede de la danza, inaugurada a finales de enero de 2011. La reconstrucción de la sede fue solo el primer paso para desarrollar el programa de acompañamiento a la Danza del Torito que, a partir de enero del 2011, comenzó a funcionar con el objetivo principal del empoderamiento de los líderes de la danza, a través de un programa de generación de ingresos, que diera como resultado el desarrollo de un centro de documentación de la danza y el auto sostenimiento del museo por medio del fortalecimiento de las actividades productivas que desarrollan sus líderes, tales como los trabajos en madera, las flores de carnaval y la confección de disfraces, entre otros.